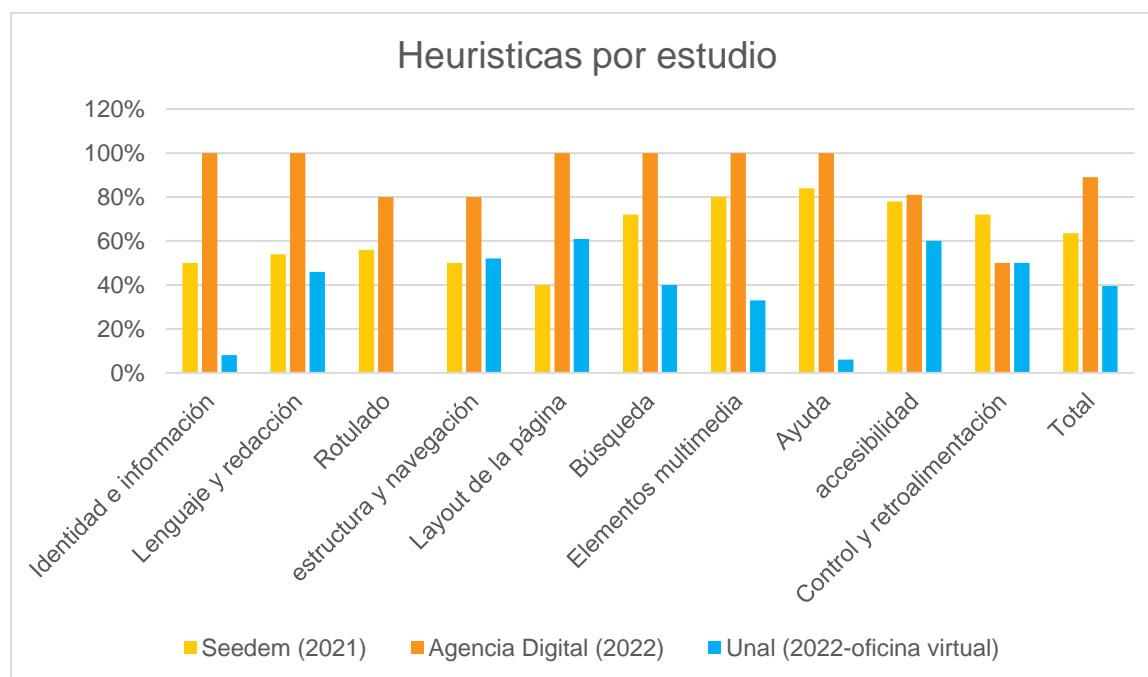


1.1.1. Oficina Virtual - Evaluaciones de Usabilidad

Las evaluaciones de usabilidad herramientas que permiten evaluar la efectividad de un sitio web o herramienta tecnológica, la oficina de comunicaciones utiliza estas herramientas para optimizar la comunicación con el ciudadano por sus vías digitales, considerando que por medio de las redes y atención al ciudadano recibimos observaciones que nos permitieron identificar los usuarios se contactan digitalmente con la Secretaría Distrital de Hacienda por medio de la información publicada en la página web no reciben una comunicación efectiva en para el desarrollo de los tramites y servicios que desean recibir; también por la ley de gobierno digital se está buscando que las plataformas sean fáciles de usar y accesibles.

Panorama general estudios de usabilidad:



En el periodo de 2020-2023 se han desarrollado 3 estudios de usabilidad:

Seedem

Propósito: Acompañar el proceso de diseño y desarrollo de la nueva página web, desde la evaluación y visión del usuario, estableciendo criterios de mejora continua. Se desarrollaron 6 fases que incluyen:

- **Diagnóstico UX** a partir de una evaluación heurístico del 11 al 17 de marzo de 2021- Enlace: [diagnóstico UX.pdf](#)



Página a la que se le hizo seguimiento

Hallazgos Generales

	Puntaje (1- 5)
Generales	
Identidad e información	2.5
Lenguaje y redacción	2.7
Rotulado	2.8
Estructura y navegación	2.5
Layout de la página	2.0
Búsqueda	3.6
Elementos multimedia	4.0
Ayuda	4.2

Accesibilidad	3.4
Control y retroalimentación	3.6

- Card sorting
-

27 de mayo de 2021- Enlace: [7. Card sorting SDH.pdf](#)

Propósito: Descubrir la clasificación de los conceptos utilizados en el sitio web en el modelo mental de los usuarios, para establecer la estructura y navegación de información del nuevo sitio web de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Los resultados de este Proceso se pueden evidenciar en el mapa de sitio:

- Pruebas individuales de usabilidad con prototipo de alta fidelidad

13 de agosto de 2021: [INFORME.pdf](#)

Propósito: Comprender cómo los usuarios objetivos del sitio web de la Secretaría Distrital de Hacienda pueden acceder a la información y usar los servicios que presta con el prototipo diseñado.

- **Encuesta a ciudadanos usuarios del portal:**

“Realización de encuestas a ciudadanos y dos técnicas de investigación con usuarios para determinar las necesidades de la ciudadanía y lo esperarían del portal web de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

[2A. SDH Encuesta a Ciudadanos.pdf](#)

- Focus group panel de expertos :

13 de agosto de 2021: [2B. SDH Técnicas de investigación con usuarios.pdf](#)

Propósito: Conocer las opiniones y expectativas de los usuarios del portal de Secretaría Distrital de Hacienda en relación con su experiencia durante la navegación, identificando así, posibles falencias o virtudes del sitio web, con el fin de darles solución o potencializarlas a través del nuevo diseño y desarrollo del proyecto.

- “**World Café:** Construyamos la nueva Sede Electrónica de la Secretaría Distrital de Hacienda”

24 de agosto de 2021- Enlace: [\(Directivos\) \(1\).pdf](#)

Propósito: Socialización de prototipos de alta fidelidad del nuevo sitio web para la Secretaría Distrital de Hacienda, son cuatro mesas de discusión que abordan cuatro ejes: Trámites y Servicios, información, diseño, Usabilidad y Accesibilidad, con el fin de recibir retroalimentación de directivos de la entidad acerca del prototipo, así como mejorar la página desde el conocimiento de las necesidades de cada área. Página | 4

Agencia

Nacional

digital:

24 de agosto de 2021- Enlace: [\(Directivos\) \(1\).pdf](#)

- Propósito: evaluar el diseño y desarrollo de la página Web en términos de los criterios establecidos por gobierno digital:

Criterio	Peso	Avance 100%	Total
Diseño	25%	100%	25%
Funcional	25%	78%	19%
Seguridad	15%	62%	9%
Usabilidad	15%	86%	13%
Accesibilidad	20%	82%	16%

- Desarrollo:
El diagnóstico de integración está compuesto por cinco frentes de análisis, DISEÑO, FUNCIONAL, TÉCNICO - SEGURIDAD - ARQUITECTURA, USABILIDAD Y ACESIBILIDAD.

- Resultados generales:

-

- Acciones tomadas: Se validaron los ajustes y se solicitaron en la actualización de contenidos y en el cambio de contratación de soporte (años 2022 y 2023)

Universidad Nacional

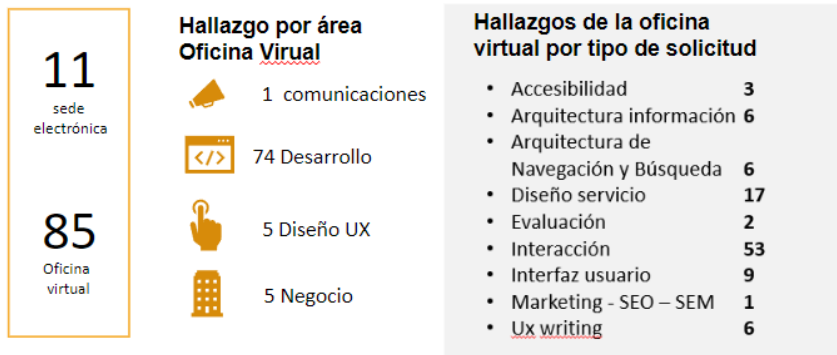
Diciembre 2021

- Propósito:** Evaluar el proceso de pago de predial y vehículos para los usuarios de diversas edades

se establecieron 4 fases para el desarrollo de la evaluación de usabilidad:

- **Benchmark o análisis de referencias:** se revisaron experiencias parecidas tanto local como internacionalmente (nombrar países) [2.Brenchmark](#)
- **Evaluación de expertos:** según las directrices de accesibilidad y usabilidad se establece cuántos criterios se cumplen o no. [Versión ejecutiva_7 de diciembre.pdf](#)
- **Evaluación de Usuario.** Con computador se les preguntó a 10 usuarios por el proceso de pago (enlazar documentos de preparación) [Presentación general_Etapa3.Pruebas con usuarios.pdf](#)

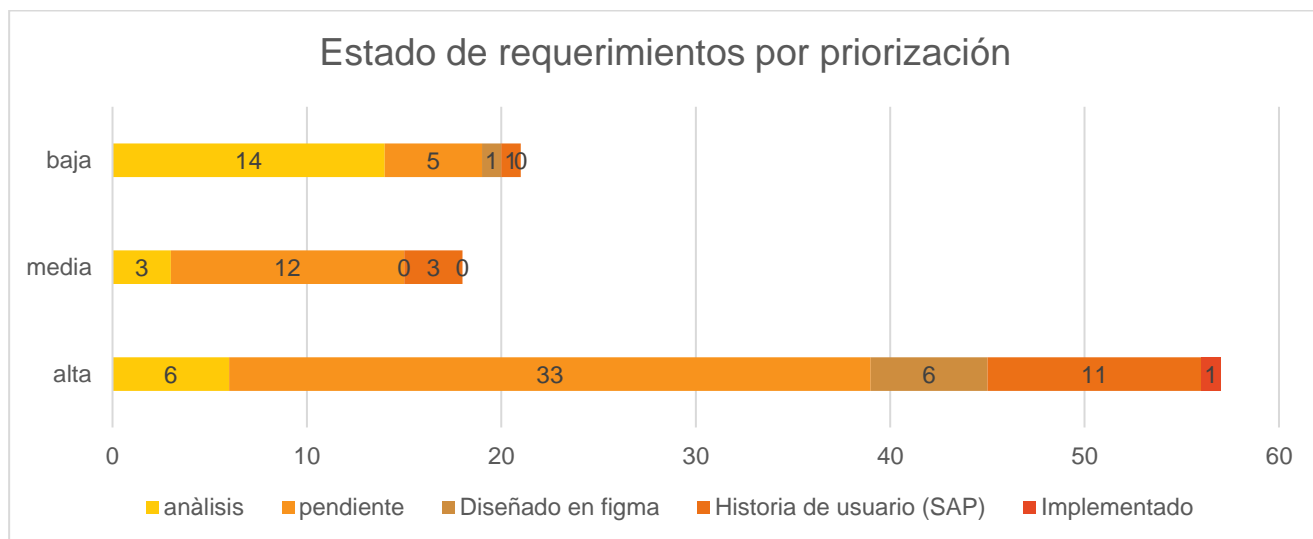
96 Hallazgos generales



Acciones tomadas:

- Se categorizan los requerimientos junto con el área de tecnología: matriz de necesidades. [20230704-Matriz Hallazgos UX-impuestos.xlsx](#)
- Priorización de requerimientos, estableciendo que las de mayor impacto y menor complejidad se desarrollan primero: [Priorizacion-hallazgos-ux.pptx](#)
- Acciones inmediatas de gran impacto y efectivas a corto plazo: descarga Factura y descargar Deudas.
- Se requiere asesoramiento para mejorar la usabilidad y el diseño de la página web con la Universidad Nacional.
- La estandarización de diseño con Figma mediante el uso del sistema de diseño de la página web.

Estado de proceso y diseño según matriz de requerimientos:



gina | 6

Prototipo de diseño fase actual: [ver prototipo](#). [Ver diseño](#)

1.1.2. Descarga y paga factura

Fue una decisión estratégica para que los contribuyentes con factura pudieran encontrar y pagar su factura, ya que el 97,7 % de los obligados a pagar predial y el 94,5 % de los obligados a pagar vehículos tienen factura contribuyente tienen factura. El proceso fue así:

- Se establecieron las condiciones del prototipado del descarga factura con tecnología y se diseñó en Figma, [ver diseño descarga factura](#).
- Se examinaron las marcas que tenían las facturas en el sistema con el fin de establecer los casos.
- Se analizaron los casos de manera cooperativa y se formuló la orientación al ciudadano.

- Instrucciones para el usuario antes de ingresar:

Descarga y paga tu impuesto Predial 2023

Tipo de impuesto *

PREDIAL

Tipo de documento *

Seleccionar

Número de documento *

CHIP *

AAA12234BCDE

No soy un robot

Acepto los términos y la Política de Tratamiento de Datos Personales.

BUSCAR **LIMPIAR**

¡Ten en cuenta!

- Digita el número de documento del responsable del predio a 01 de enero de 2023. El CHIP está en un recibo de años anteriores o en el certificado de tradición. Lo identificas con las letras AAA.
- Las personas jurídicas deben escribir el NIT sin el dígito de verificación.
- Si tienes un **contrato de leasing** (locatario), ingresa el NIT de la entidad financiera sin dígito de verificación.
- Si el predio tiene **varios propietarios**, puedes buscar la factura con los datos de cualquiera de ellos.
- Si el predio está a **nombre de una persona que falleció**, ingresa el CHIP y el tipo y número de documento de identificación del propietario al 01 de enero de 2023.
- Si eres **poseedor** del predio, [consulta en este enlace](#) toda la información para gestionar tu pago.
- Si es un **predio en administración de patrimonio autónomo**, busca la factura ingresando el tipo y número de identificación del fideicomitente o beneficiario.

Años anteriores al 2023

MÁS INFORMACIÓN

Si tu predio no tiene CHIP al 01 de enero de 2023

MÁS INFORMACIÓN

Pago por cuotas Predial 2023

MÁS INFORMACIÓN

ia | 7

- Casos Predial

Situación que se presenta	Predios	¿Qué deben hacer?
Predios nuevos sin CHIP.	30.000 aprox.	Deben llevar la documentación y hacer este trámite en un punto de atención.
Excluidos: no tienen ningún tipo de obligación tributaria, la ley los excluye de declarar y pagar el impuesto.	69.131	Estos inmuebles no pagan impuestos. Ejemplo: iglesias y predios del Distrito.
Exentos: predios que tienen un porcentaje de exención en el impuesto (entre el 10% y el 100%), por lo que pagan menos.	8.216	Deben hacer una declaración dentro del sistema y pagar. Ejemplo: bienes de interés cultural, teatros y museos.
Predios con información incompleta o con inconsistencias.	18.108	El dueño del inmueble debe acudir con los soportes al punto de atención.
Quienes generaron una declaración.	38.177	En estos casos, el usuario invalida la factura existente y

		debe usar entonces la declaración dentro del sistema.
--	--	---

- Casos Vehículos

Situación que se presenta	Vehículos	¿Qué deben hacer?
No homologados con las tablas del Ministerio de Transporte.	140.050	El dueño del vehículo debe hacer una declaración en el sistema.
Vehículos con información incompleta o con inconsistencias.	106.913	Deben acudir con los soportes al punto de atención.
Quiénes generaron una declaración en el sistema.		En estos casos, el usuario invalida la factura existente y debe usar entonces la declaración dentro del sistema.
Blindados	35.550	Las facturas de estos vehículos se van a generar y a enviar al domicilio registrado.

Como parte de la estrategia de comunicación de pago de predial y vehículos se promocionó el botón de pago ([ver campaña externa](#)), explicando los casos en medios ([ver presentación a medios](#)) así como se diseñó un pop up en la página web:

El botón descarga y paga factura recibió **4.732.538 visitas entre el 1 de enero y el 28 de julio** (fecha del último vencimiento del impuesto de Vehículos)

Impuestos
Predial y Vehículos
2023

DESCARGA Y PAGA



1.1.3. Descarga recibos de años anteriores

Para prevenir el fraude y simplificar el pago de deudas a los usuarios morosos, se decidió (basado en el prototipo del aplicativo de descarga y paga factura) desarrollar la aplicación web de “descarga de recibos de años anteriores”. Se requirió:

- Ajustar el diseño del “descarga recibos de años anteriores” para que el usuario no se confunda con la opción de descargar y pagar predial y vehículos ([ver diseño descarga y paga años anteriores](#)).

- Revisión Instrucciones para el usuario antes de ingresar:

The screenshot shows the website interface for downloading and paying the Recibo Oficial de Pago (ROP) for property and vehicles. The header includes the Bogotá logo, the text 'Secretaría Distrital de Hacienda', and a button for 'OFICINA VIRTUAL'. A breadcrumb trail shows 'INICIO / DESCARGA ROP'. The main heading is 'Descarga y paga el Recibo Oficial de Pago (ROP) para Predial y/o Vehículos Automotores'. Below this is a form with fields for 'Tipo Impuesto' (dropdown), 'Tipo de Documento' (dropdown), 'Número de Documento' (text), and 'CHIP O Placa' (text). There is a 'No soy un robot' checkbox and a 'Recaptcha Personal' logo. At the bottom of the form are 'BUSCAR' and 'LIMPIAR' buttons. To the right of the form is a list of instructions: 'Esta búsqueda muestra el total de las deudas del contribuyente que están en etapa de cobro. Los recibos incluyen el total de la deuda a pagar con intereses.', '¡Ten en cuenta!', 'Digita el número de documento del contribuyente propietario al 01 de enero de la vigencia por cancelar (incluso si falleció) y el CHIP (identificado con letras AAA) o la placa.', 'Las personas jurídicas deben escribir el NIT sin dígito de verificación.', 'Si el predio o vehículo tiene varios propietarios, el recibo se genera a nombre de alguno de ellos. En caso de que no salga con la primera consulta, debes intentar con los números de documento de los otros copropietarios.', 'Los recibos de pago (ROP) de fideicomitentes y beneficiarios (patrimonios autónomos) y los de locatarios (leasing) se deben solicitar en los puntos de atención.', 'Para actualizar la información sobre tu deuda y pagarla en línea, haz clic en el botón Generar ROP. Ver instructivo.', 'Los cupones de pago del predial por cuotas de años anteriores deben descargarse en la Oficina Virtual.' To the right of the instructions are two boxes: 'Deudas ICA y ReteICA' with a 'MÁS INFORMACIÓN' button, and 'Predial y vehículos Vigencia 2023' with a 'DESCARGA Y PAGA' button. A page number '9' is visible in the top right corner.

-
- Diseño de pop up:

The pop-up notification has a yellow background. On the left, the text 'Obligaciones pendientes' is displayed in a large, bold, black font. On the right, there is an icon of a document with a red building and a blue car, and a circular arrow with a red downward arrow. At the bottom, there are two buttons: 'CERRAR' (white with black border) and 'DESCARGA Y PAGA' (blue with white text).