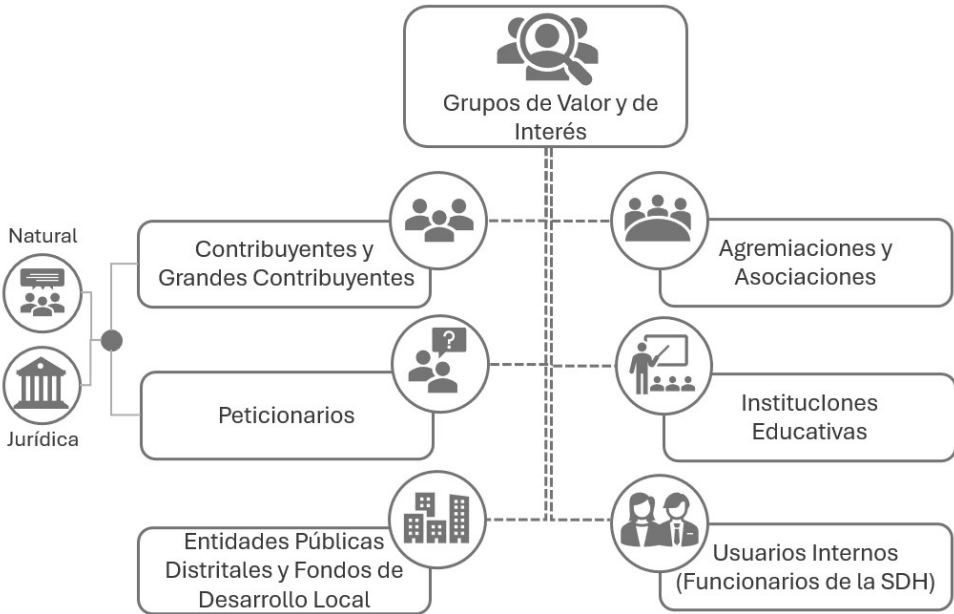


Secretaría Distrital de Hacienda

Caracterización de grupos de valor e interés



Versión 2
Enero de 2025

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 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 versión 5 de noviembre de 2022 de la *Guía de caracterización ciudadanía y grupos de valor* elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Este 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 los pasos 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.

¹ Grupo de valor: grupo de ciudadanos a los que deben dirigirse los productos y servicios.

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

1. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

1.1. ¿Qué es?

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, interés, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.³

1.2. ¿Para qué sirve?

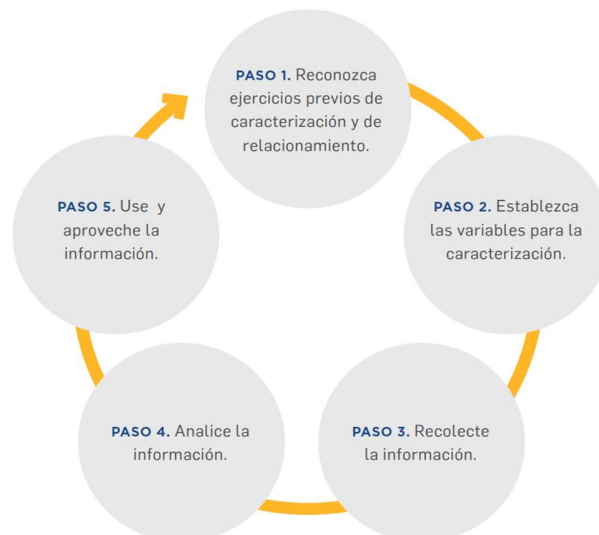
- El diseño o rediseño de los servicios ofrecidos, de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- La identificación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y canales de Comunicación por usar con cada uno de los grupos de valor e interés.
- La implementación de mejoras permanentes y estrategias de promoción en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de los diferentes canales.
- El diseño y la implementación adecuada de las políticas públicas y las políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, Gobierno en línea y demás aplicables.
- La identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor para permitir el ejercicio de sus derechos.

³ Departamento Administrativo de Función Pública DAFP. *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.*

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.
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.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

1.3. Pasos para realizar un ejercicio de caracterización de usuarios



Fuente: *Guía de caracterización de ciudadana y grupos de valor* versión 5 Departamento Administrativo de Función Pública DAFP.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

Paso 1. Reconozca ejercicios previos de caracterización: inicialmente se debe identificar y revisar las estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y dónde están los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. En este paso también se deben identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, las necesidades de información adicional, los instrumentos de recolección y los recursos requeridos.

Paso 2. Establecer las variables para la caracterización: Consiste en identificar cuáles son las variables que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido. Las variables que sean elegidas deberán atender al objetivo o propósito de la caracterización y deberán ser adaptadas por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, interés, metas, oferta y misión institucional. En 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.

Paso 3. Recolecte la Información: Con base en los objetivos de la caracterización, se recolecta la información pertinente sobre los atributos, variables características, necesidades, interés, expectativas y preferencias. Consiste en identificar las fuentes de las que se obtendrán los datos, así como los medios o métodos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

Paso 4. Analice la Información: Establezca el nivel de profundidad de la información, para ello, es necesario identificar los sectores y segmentos para hacer las agrupaciones⁴.

Paso 5. Use y Aproveche la información: Los resultados de la caracterización se deben difundir y publicar para facilitar su consulta interna y externa. Se hace en el momento mismo de la planeación Institucional y para formular estrategias y fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

⁴ El sector es una agrupación poblacional muy general, mientras que el segmento es una agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas.

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

De conformidad con la metodología establecida en la *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la función pública*, se desarrolló el ejercicio que a continuación se describe de caracterización para la Secretaría Distrital de Hacienda.

2.1 Objetivo general

Identificar las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Hacienda, con el fin de contar con elementos para una adecuada planificación Institucional.

Objetivos específicos

- **Servicio al ciudadano:** Mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- **Transparencia:** Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.
- **Gobierno en línea:** Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios, o interesados para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales, acorde con sus características
- Identificar las necesidades de partes interesadas con el fin de planificar un sistema capaz de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

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 planeación Institucional de la entidad y la implementación de las políticas de participación ciudadana, Gobierno digital, transparencia y racionalización de trámites.

Los grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Hacienda por caracterizar son:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



- Contribuyentes / Grandes contribuyentes
- Peticionarios
- Entidades Públicas Distritales y Fondos de Desarrollo Local
- Agremiaciones y Asociaciones.
- Instituciones educativas
- Usuarios internos (funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda)

2.2. Variables de Caracterización

Una vez definidos los grupos de valor e interés, se establecieron y priorizaron las variables para cada grupo, (*consultar hoja de Anexos*).

2.2.1. 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 durante los meses de octubre y noviembre de la vigencia 2023.
- **Base única de contribuyentes (BUC):** Listado de Contribuyentes y Grandes Contribuyentes, fuente propia de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- **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, funcionarios de la entidad, 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.
- **Estudios de hábitos de consumo y generaciones:** Para identificar interés y comportamientos según el grupo generacional del que forman parte.

2.3. Caracterización de Contribuyentes

Los contribuyentes son personas naturales o jurídicas que por ley están sujetas a una obligación tributaria, y pueden ser clasificados como contribuyentes o grandes contribuyentes, estos últimos son categorizados de acuerdo con la Resolución No. DDI-023769 del 29 de noviembre de 2021 expedida por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá. Como dato relevante de este grupo, el 0.1% de los contribuyentes se encuentran calificados como grandes contribuyentes los cuales responden por el 50% de los impuestos declarados (en los impuestos ICA, Predial, Vehículos, Sobretasa y Consumo) sobre toda la población de contribuyentes.

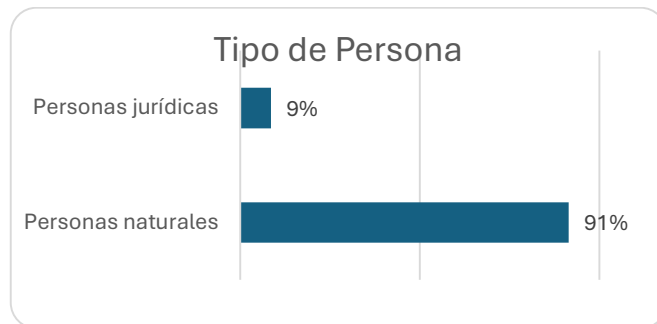
Como se observa a continuación, los contribuyentes son en su mayoría personas naturales:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

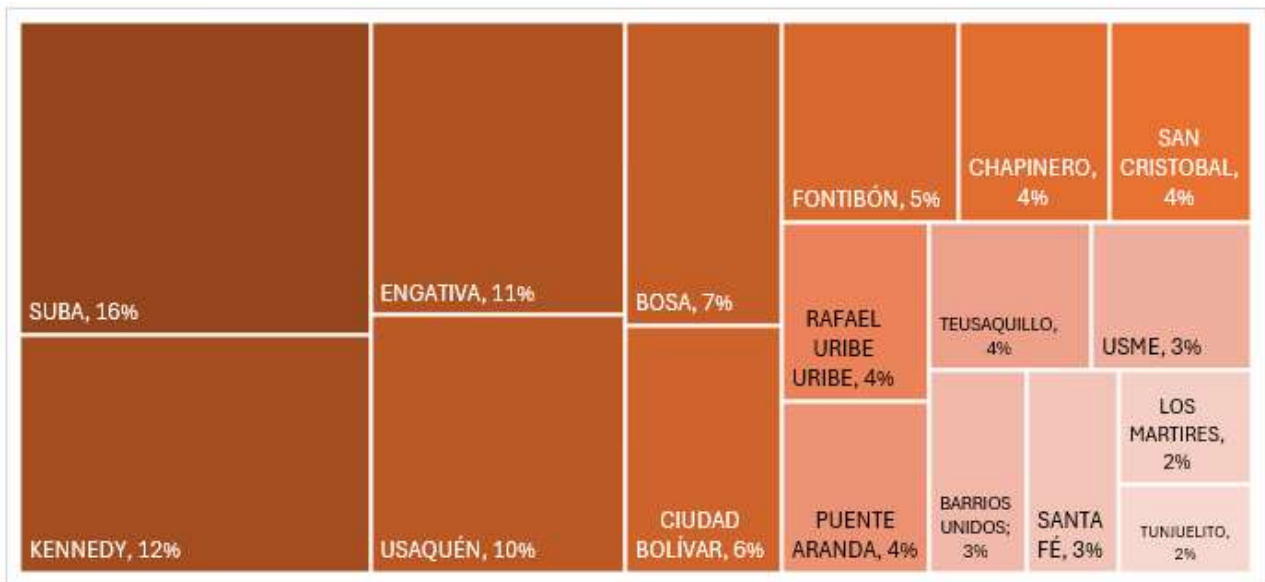
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



Fuente: Base única de contribuyentes - BUC

El 49% de los contribuyentes se encuentran ubicados en 4 de las 20 localidades del Distrito Capital, dichas localidades son Suba, Kennedy, Engativá y Usaquén. A continuación, se puede observar la distribución en la siguiente gráfica:



Fuente: 73% de la Base única de contribuyentes – BUC que cuenta con información de localidad

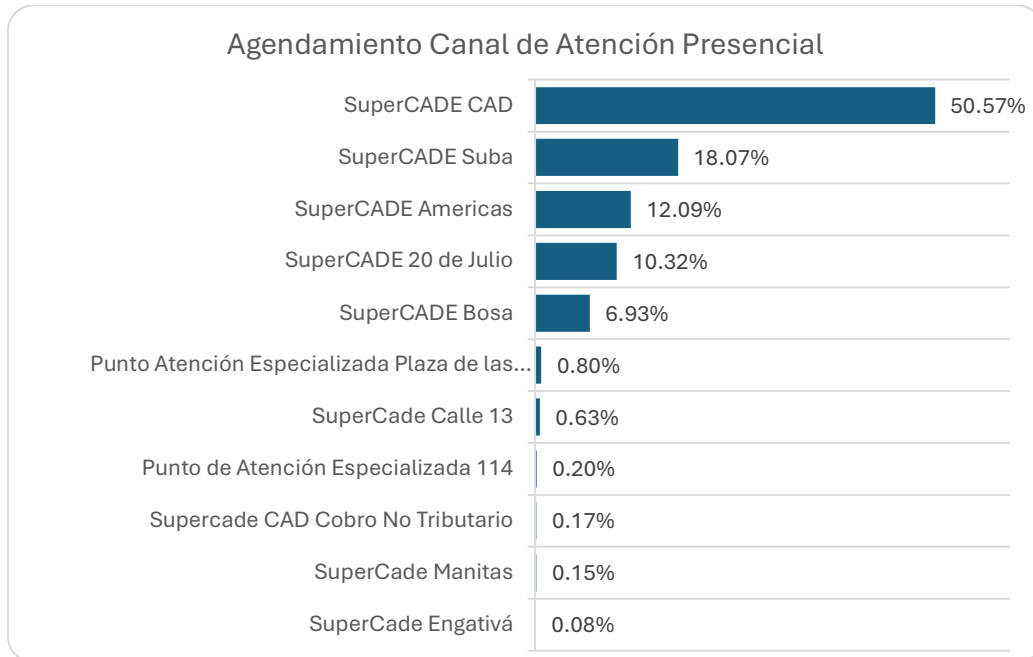
Uso de canales por tipo de contribuyente: En tabla a continuación, se puede identificar que los contribuyentes prefieren el uso de canales digitales para realizar trámites ante la Secretaría Distrital de Hacienda; los canales de mayor uso son la página Web y el correo electrónico. También se observa una demanda importante en el uso del canal telefónico y del canal presencial siendo los grandes contribuyentes los que más acuden a dichos canales:

Canal	Contribuyentes	Grandes Contribuyentes
Página web u Oficina virtual	67%	93%
Presencial	29%	31%
Correo electrónico	22%	45%
Telefónico	13%	35%
Por medio escrito a través de ventanilla de correspondencia física	10%	23%
WhatsApp	8%	8%
Chat	6%	23%
Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)	4%	3%
Videollamada	2%	6%
Ferías virtuales	2%	5%

Fuente: Resultado encuesta de satisfacción 2023 a una muestra de 2.519 contribuyentes

Trámites realizados por canal:

PÁGINA WEB	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORREO ELECTRÓNICO
<ul style="list-style-type: none"> * Agendamiento de citas presenciales o virtuales * Orientación sobre la oficina virtual (registro, descarga de facturas, etc.) * Registro de datos * Presentar declaraciones * Pagos * Consulta información general y específica de trámites y servicios * Orientación para realizar corrección de errores o inconsistencias en declaraciones o recibos. * Declaración y pago del impuesto de industria y comercio ICA, Certificación del Registro de Información Tributaria RIT / Actualizar información RIT Descarga de facturas para pago de impuestos predial y vehículos * Envío de factura vigencia y/o años anteriores de impuesto predial y/o vehículos * Información pago por cuotas predial y/o vehículos * Solicitar estados de cuenta ICA Generar estados de cuenta o realizar consultas históricas de impuestos predial, vehículos o ICA. 	<ul style="list-style-type: none"> * Certificación del Registro de Información Tributaria RIT / Actualizar información RIT * Inscripción, actualizaciones y/o novedades RIT * Descarga de facturas para pago de impuestos predial y vehículos * Entrega de factura vigencia y/o años anteriores de impuesto predial y/o vehículos * Información pago por cuotas predial y/o vehículos * Solicitar estados de cuenta ICA * Generar estados de cuenta o realizar consultas históricas de impuestos predial, vehículos o ICA * Saneamiento. * Orientación sobre la oficina virtual (registro, descarga de facturas, etc.) * Registro de datos * Presentar declaraciones * Pagos * Solicitar información general y específica de trámites y servicios * Orientación para realizar corrección de errores o inconsistencias en declaraciones o recibos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitar información de programas persuasivos y/o de procesos de cobro coactivo * Realizar las consultas de obligaciones tributarias pendientes, así como las certificaciones de pagos * Realizar las consultas, liquidaciones, solicitud de factura de los diferentes impuestos, vigencia y/o anteriores * Facilidades de Pago * Generar recibos y cupones de pago (pago a cuotas) * Hacer solicitud de pagos no reflejados (certificación de pagos)



Fuente: Base de agendamiento presencial

Hasta el 14 de noviembre de 2024 se solicitaron 84.487 citas para la realización de trámites en los puntos de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, de los cuales aproximadamente 43.000 se solicitaron para el SuperCADE CAD en su mayoría para realizar trámites relacionados con impuestos predial o vehículos y cobro coactivo.

2.3.1. Necesidades y expectativas Grandes Contribuyentes

En cuanto a las necesidades y expectativas de los grandes contribuyentes, de acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a 117 grandes contribuyentes a finales del 2023 (*ver intranet presentación de resultados encuesta de satisfacción 2022 - 2023 – Contribuyentes*), se identifica que las principales oportunidades de mejora se concentran en los canales de interacción, en donde los contribuyentes manifestaron que se requiere mejorar el funcionamiento de la página web para que sea más rápida, no se presenten interrupciones y que sea más amigable para los usuarios. Es por esto, que los usuarios enfocan sus expectativas en que la entidad mejore la oportunidad en la atención y respuesta a solicitudes, y en el funcionamiento de la página web.

2.3.2. Necesidades y expectativas Contribuyentes

De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a 2.402 contribuyentes a finales del 2023 (*ver intranet presentación de resultados encuesta de satisfacción 2022 - 2023 – Contribuyentes*), se identificó que las principales oportunidades de mejora se concentran en los canales de atención, la solución a las peticiones que realizan y los temas relacionados con generación de información para los ciudadanos. Al igual que los grandes contribuyentes manifestaron

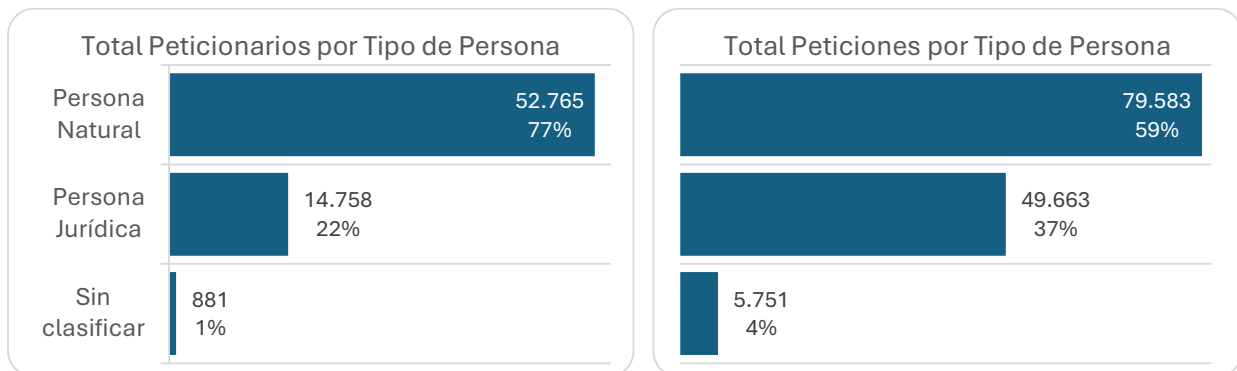
que se requiere mejorar el funcionamiento de la página web, la agilidad en los trámites y que la entidad brinde información oportuna, clara y completa.

Dado que la mayoría de nuestros contribuyentes y grandes contribuyentes utilizan principalmente el canal de página web y oficina virtual para la realización de los principales trámites, tales como presentación de declaraciones y realización de pagos, es prioritario el cierre de las brechas respecto a mejorar el funcionamiento de canales virtuales con un sistema disponible, amigable, intuitivo y de fácil uso que, además que disponga de la mayoría de trámites por este medio facilitando la autogestión y relacionamiento con el ciudadano.

2.4. Caracterización de Peticionarios

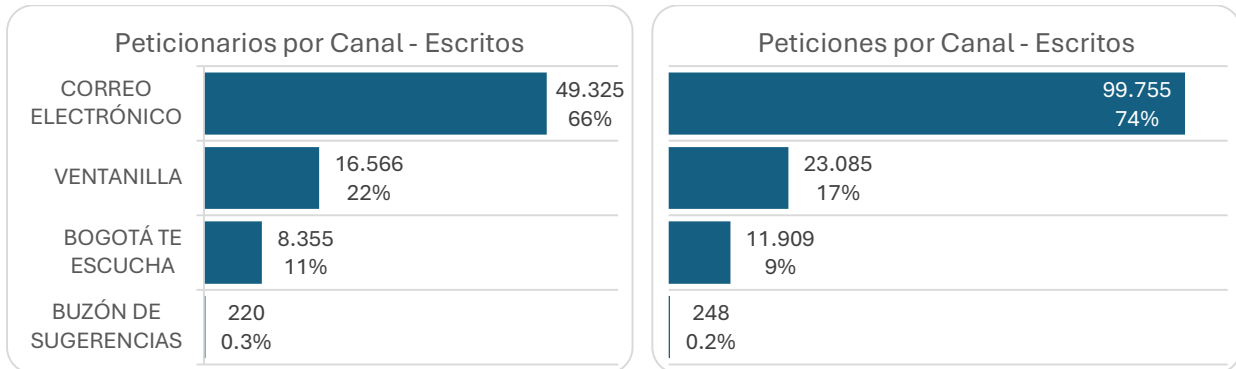
Los peticionarios son un grupo de valor de la Secretaría Distrital de Hacienda que, está conformado por las personas que tuvieron una interacción directa con la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias u otros trámites especiales. A partir de la información de peticiones escritas suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se identificó con corte al 07 de agosto de 2024 que, 68.404 peticionarios realizaron 134.997 solicitudes escritas como se puede observar en las gráficas en las que se muestra el comportamiento de las diferentes variables:

El 77% de los peticionarios son personas naturales, quienes han radicado el 59% de las peticiones, con un promedio aproximado de 1.5 peticiones por persona, para el caso de las personas jurídicas el promedio es de 3.3 peticiones por persona aproximadamente, como se observa a continuación:



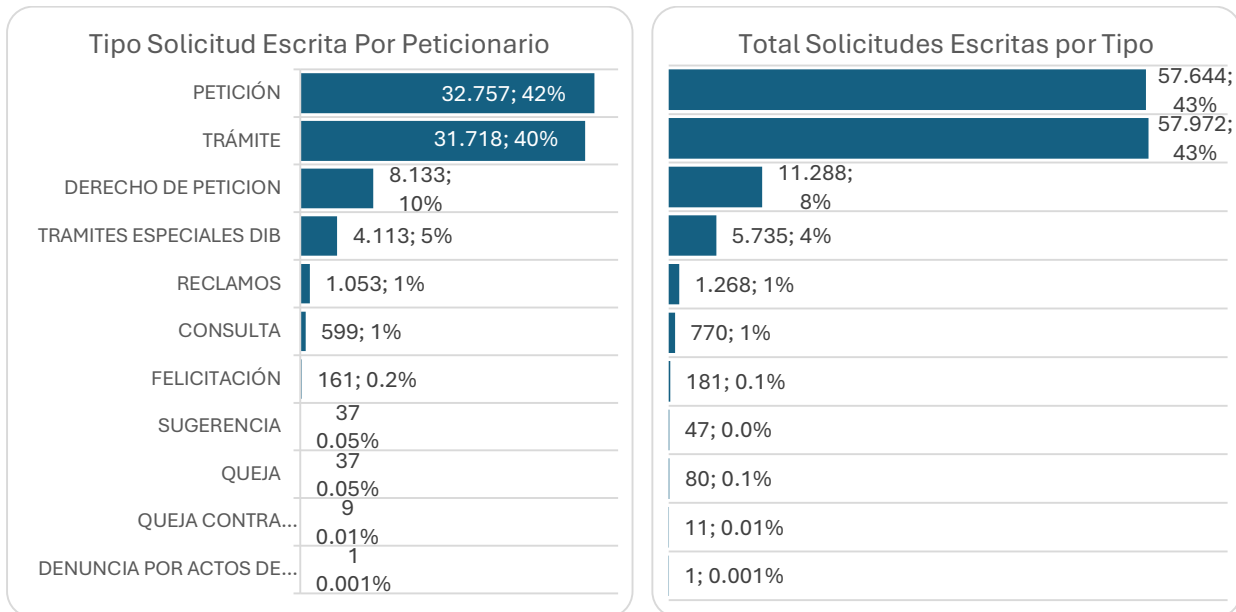
Fuente: Base de datos de solicitudes escritas de peticionarios, de la Oficina de Atención al Ciudadano (para encuesta)

El canal preferido por los peticionarios para realizar solicitudes escritas es el correo electrónico con una demanda del 66% frente a los demás canales.



Fuente: Base de datos de solicitudes escritas de peticionarios, de la Oficina de Atención al Ciudadano (para encuesta)

El 82% de los peticionarios presentan solicitudes escritas de tipo petición o trámite y el promedio de solicitudes tanto de peticiones como de trámites por persona es de 1.8 aproximadamente.



Fuente: Base de datos de solicitudes escritas de peticionarios, de la Oficina de Atención al Ciudadano (para encuesta)

2.4.1. Necesidades y expectativas Peticionarios

A partir de la encuesta realizada durante el mes de noviembre de 2023, a una muestra representativa de 430 peticionarios (*consultar intranet presentación de resultados encuesta de satisfacción 2022 - 2023 – Peticionarios*), se pudo identificar que las principales necesidades se enfocan a la oportunidad y utilidad de las soluciones y respuestas, mejora en atención de trámites y procesos con canales accesibles que brinden información completa y clara, adicionalmente esperan un funcionamiento rápido y sin interrupciones de la página web.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

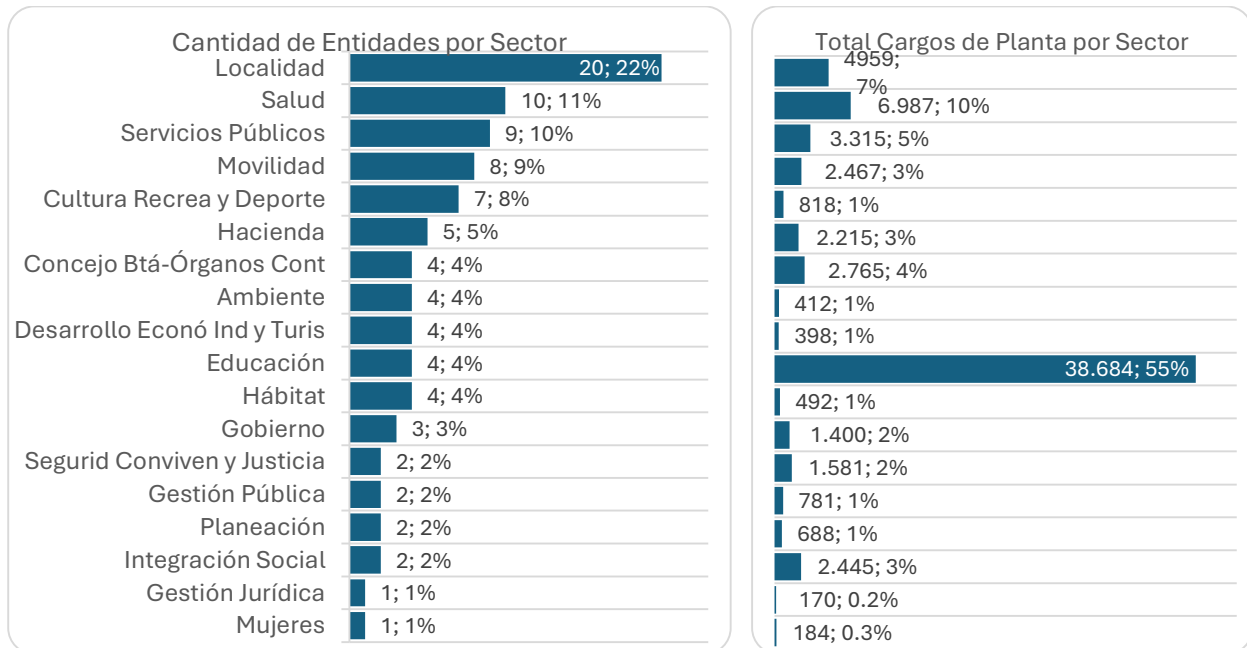
Con la información revisada se puede concluir que se requiere evitar reprocesos para los ciudadanos dando respuesta adecuada y clara a las solicitudes desde la primera vez, así como reducir los tiempos de espera y mejorar el seguimiento a las solicitudes tanto por parte del solicitante como de la entidad para asegurar la calidad y oportunidad de las soluciones.

De acuerdo con la gráfica del ítem 2.4 - total peticiones por tipo de persona - se observa que las personas jurídicas tienen un alto número de peticiones por persona, por lo cual se hace necesario realizar una priorización de acciones respecto a la oportunidad y claridad en la atención, y en los servicios que se ofrecen a dicho grupo, lo cual tendría un significativo impacto en el nivel de satisfacción y podría generar una importante reducción en la cantidad de peticiones.

2.5. Caracterización Entidades Públicas Distritales

Las entidades públicas distritales pertenecen al estado a nivel del distrito capital de Bogotá, en particular en la rama ejecutiva se encuentra integrada por las secretarías, los establecimientos públicos, las empresas industriales del estado, así como las sociedades de economía mixta. Conforman un grupo de valor por ser usuarios de los servicios provistos por la Dirección Distrital de Tesorería, Dirección Distrital de Contabilidad y la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda y la información dispuesta en el Observatorio Fiscal del Distrito.

A partir de la información provista por las direcciones que prestan servicios, se identificaron 92 entidades incluyendo los Fondos de Desarrollo Local - FDL de las 20 localidades de la capital. El 52% (47) de las entidades distritales se concentran en el sector localidad y los sectores de salud, servicios públicos y movilidad. Las entidades que conforman el sector de educación concentran el 55% de los cargos de planta del distrito. Lo anterior se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Fuente: Bases de datos internas Direcciones de Presupuesto y tesorería 2023 / 2024.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

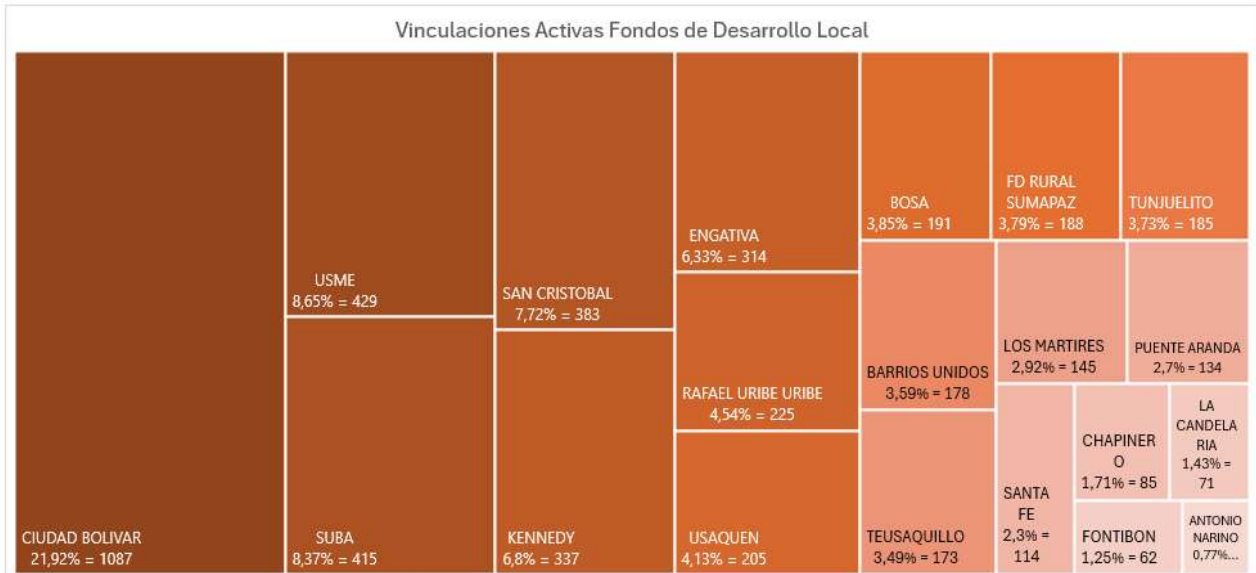
PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Nota: El sector Servicios Públicos hace parte del sector Hábitat, sin embargo, se define como subsector para ilustrar su impacto.



Fuente: Consultas SIDEAP 2024.

De la anterior gráfica se puede concluir que, en cuanto al tamaño de los Fondos de Desarrollo Local - FDL, según las vinculaciones activas registradas en el SIDEAP, en el Fondo de Ciudad Bolívar hay una alta concentración con 1.087 vinculaciones, 2.5 veces más que el FDL Usme que sería el que continúa en orden de participación. 10 de los 20 FDL concentran el 76% de las vinculaciones activas, lo que indica una distribución relativamente homogénea para las demás instituciones, sin embargo, los fondos de las localidades de Chapinero, la Candelaria, Fontibón y Antonio Nariño tienen menos de 100 vinculaciones activas registradas en SIDEAP.

2.5.1. Necesidades y expectativas de Entidades Públicas Distritales

Según los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en la vigencia 2023, aplicada a las entidades atendidas por la Dirección de Presupuesto se prioriza la necesidad de información clara, precisa y oportuna respecto a informes, giros y modificación de presupuesto, así como las capacitaciones y acompañamiento técnico en el manejo de BogData. Respecto a la Dirección de Contabilidad se prioriza la necesidad de seguimiento y acompañamiento, procesos ágiles y fáciles con expectativas en realización de capacitaciones: Finalmente, las necesidades priorizadas para la Dirección de Tesorería se enfocan en la disponibilidad de diferentes medios de recaudo e información clara y completa.

Considerando el tamaño de los Fondos de Desarrollo Local y de las entidades que hacen parte de los sectores de salud y servicios públicos; la mejora en la oportunidad, la facilidad de los servicios y

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

la claridad de la información que las direcciones de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería les ofrecen, a través de capacitaciones, acompañamiento y asesoría más cercanos, así como la implementación de soluciones que agilicen sus respuestas, generaría un alto impacto en la satisfacción de este grupo de valor.

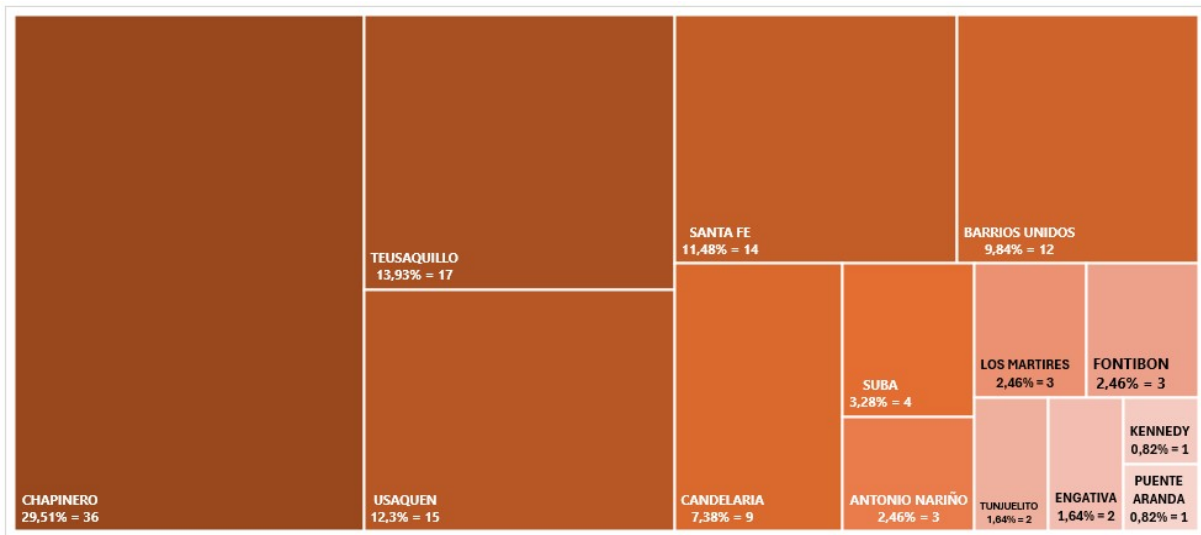
2.6. Caracterización Academia, Asociaciones y Gremios

La Academia, asociaciones y gremios son un grupo de valor de la Secretaría Distrital de Hacienda que se benefician de las socializaciones y sensibilizaciones que la entidad realiza a través de la Dirección de Impuestos (Subdirección de Educación Tributaria y Servicio) y la información que brinda el Observatorio Fiscal del Distrito a cargo de la Dirección de Estadísticas y estudios fiscales.

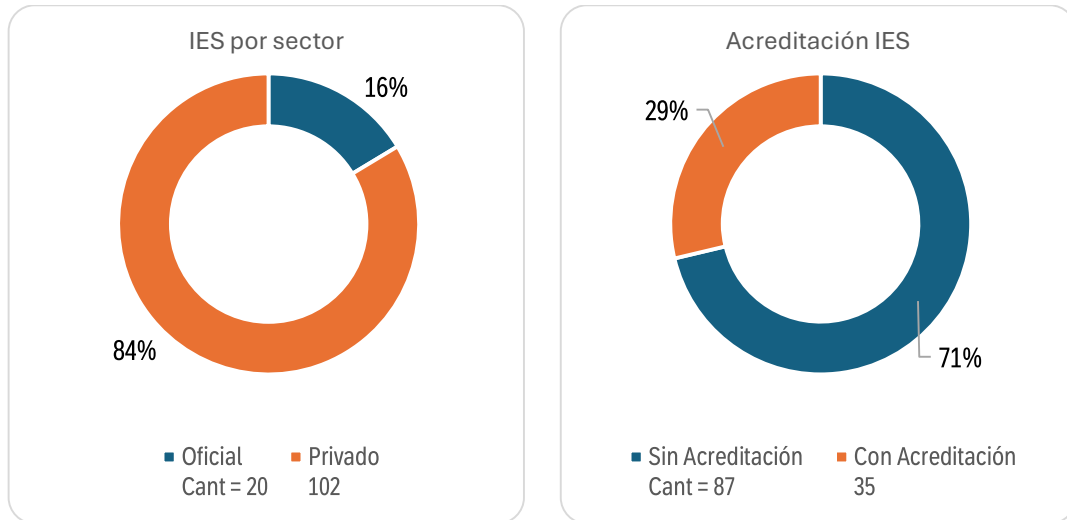
La SDH tiene una línea de intervención con estos grupos de valor para sensibilizar, divulgar y formar técnicamente, en temas éticos y de impuestos territoriales a estudiantes de colegio y pregrado, representantes legales, revisores fiscales y contadores de los diferentes sectores económicos, para generar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

2.6.1. Instituciones Educativas

Este grupo lo conforman las instituciones de educación superior (IES) y las instituciones de educación primaria, básica, secundaria y media. En el Distrito hay 122 instituciones de educación superior (IES) con presencia en las siguientes localidades:



Fuente: SNIES - <https://hecaa.mineducacion.gov.co/consultaspublicas/ies>



Fuente: SNIES - <https://hecaa.mineducacion.gov.co/consultaspublicas/ies>

A partir de la información gráfica se puede observar que, el 67% de las IES tienen presencia en las localidades de Chapinero, Teusaquillo, Usaquén y Santafé, es decir, en el 20% de las localidades en mención se concentra el mayor porcentaje de dichas instituciones. El 84% son de tipo privado y el 71% no cuentan con la acreditación de alta calidad que otorgan el Ministerio de Educación a partir de la autoevaluación, la evaluación de pares académicos y del concejo Nacional de Acreditación.

Al analizar la población estudiantil, se identifica que el 89% de los estudiantes estaban matriculados en 38 de las 124 IES que ofertan programas académicos en Bogotá:

Rango de Estudiantes Matriculados en 2do Semestre 2023	Cantidad IES	Total Matriculados	Participación Matriculados
1-1000	59	18.474	2%
1001-5000	27	71.042	8%
5001-10000	21	152.662	18%
10001-20000	8	116.091	14%
20001 en adelante	9	477.843	57%
Total general	124	836.112	100,00%

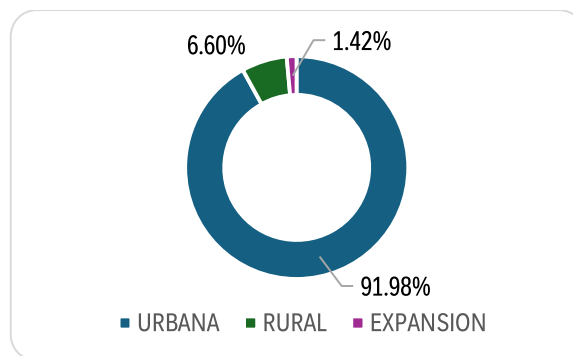
Fuente: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fsnies.mineducacion.gov.co%2F1778%2Farticles-421539_recurso.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK

Los canales de atención dispuestos por las instituciones académicas en general para el contacto con sus usuarios son:

- Presencial. Con puntos de atención y horarios de atención en sus diferentes sedes.
- Telefónico. A través de conmutadores
- Página web
- Virtual: Video llamada, WhatsApp y redes sociales

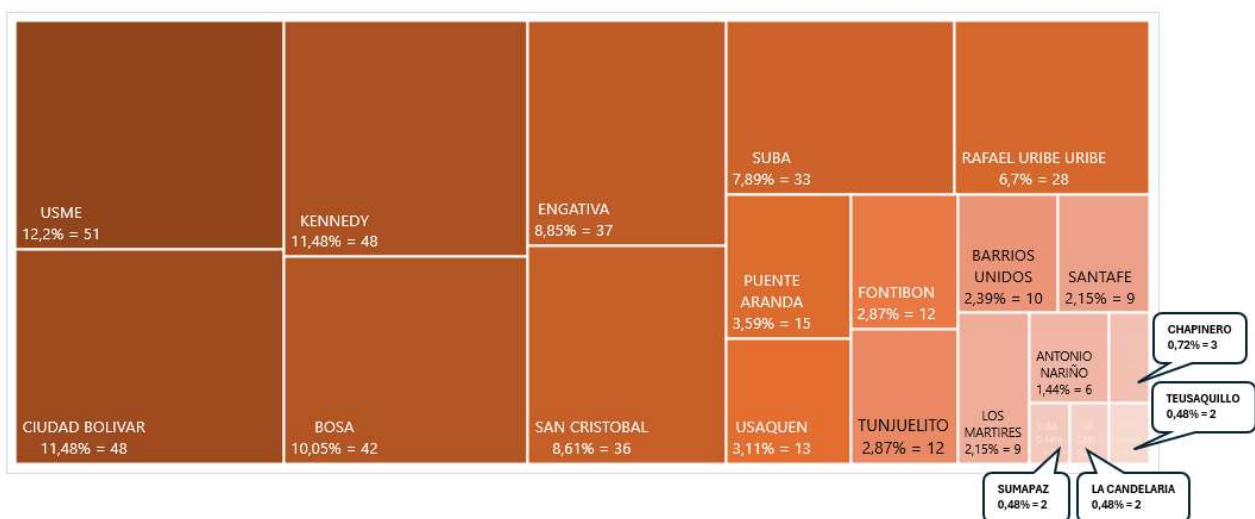
2.6.2. Colegios del Distrito

Son establecimientos educativos que pertenecen al sistema de educación oficial y ofrece educación formal desde transición hasta noveno u onceavo grado. El 92% de los colegios del Distrito se encuentra ubicados en zonas Urbanas, como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Fuente: <https://dueb.educacionbogota.edu.co/Dueb/varActualizarSector.sed>

A continuación, se puede apreciar que las localidades con mayor presencia de Colegios Distritales son Usme, Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa con una participación de 45%:



Fuente: <https://dueb.educacionbogota.edu.co/Dueb/varActualizarSector.sed>

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

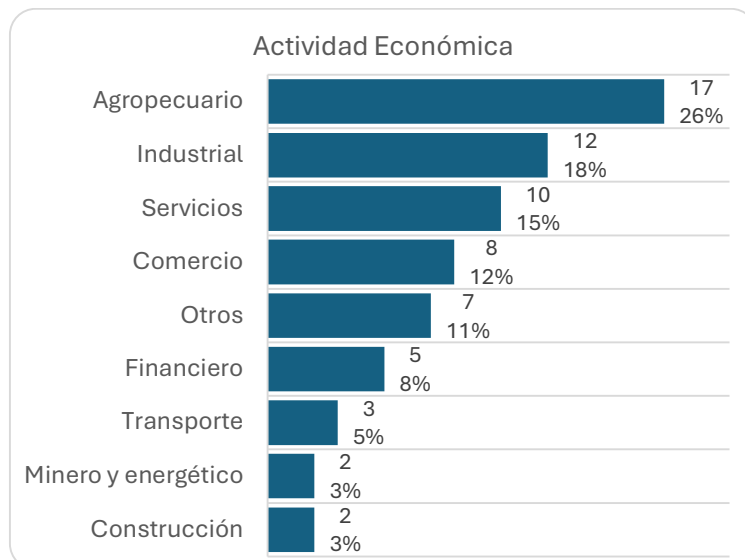
Al analizar la población estudiantil, se identifica que el 78% de los estudiantes de colegios Distritales estaban matriculados en 217 de los 402 Colegios Distritales, y contaban con más de 1500 estudiantes matriculados por institución, tal como se observa a continuación:

Rango de Estudiantes Matriculados en 2022	Cantidad Colegios	Total Matriculados	Participación Matriculados
1-500	51	11.005	1,51%
501-1000	40	30.356	4,17%
1001-1500	94	115.559	15,86%
1501-2000	67	118.385	16,24%
2001-3000	91	219.673	30,14%
3001 en adelante	59	233.853	32,09%
Total general	402	728.831	100,00%

Fuente: https://www.datos.gov.co/Educaci-n/MEN_ESTABLECIMIENTOS_EDUCATIVOS_PREFESCOLAR_B-SICA_/cfw5-qzt5/data_preview

2.6.3. Asociaciones / Gremios

Son organizaciones que promueven, protegen y desarrollan las actividades de un sector económico o de una profesión específica. El 71% de estas entidades pertenecen a las actividades económicas: agropecuario, industrial, servicios y comercio:



Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/acerca-del-dane/información-institucional/agremiaciones>

Fuente: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/enlaces-de-interés/directorio-de-agremiaciones-y-asociaciones>

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

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

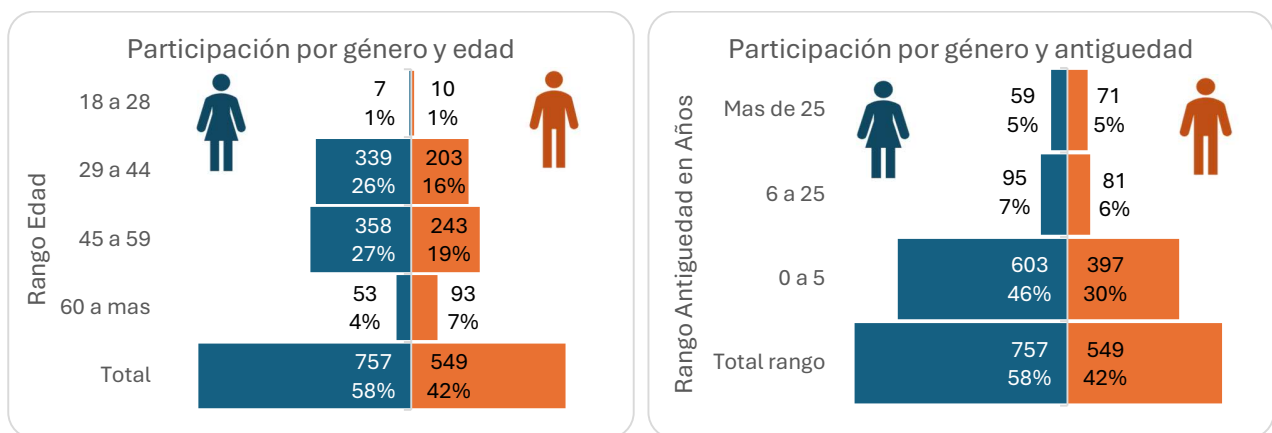
- Teléfono
- Email
- Página web

A partir de la caracterización realizada para universidades y colegios que tienen presencia en el Distrito, se pueden formular diferentes estrategias de capacitación según las variables que hicieron parte del análisis. Las capacitaciones deberían contener temáticas diferenciadas según el nivel educativo de las personas que las recibirán. Se puede crear un enlace a través de las entidades que administran el sector como la Secretaría de Educación y el Ministerio de Educación para facilitar los espacios formativos tanto presenciales como virtuales. A partir de la información de la población estudiantil, se pueden generar estrategias para incrementar la cobertura y generar mayor impacto.

2.7. Caracterización funcionarios Secretaría de Hacienda

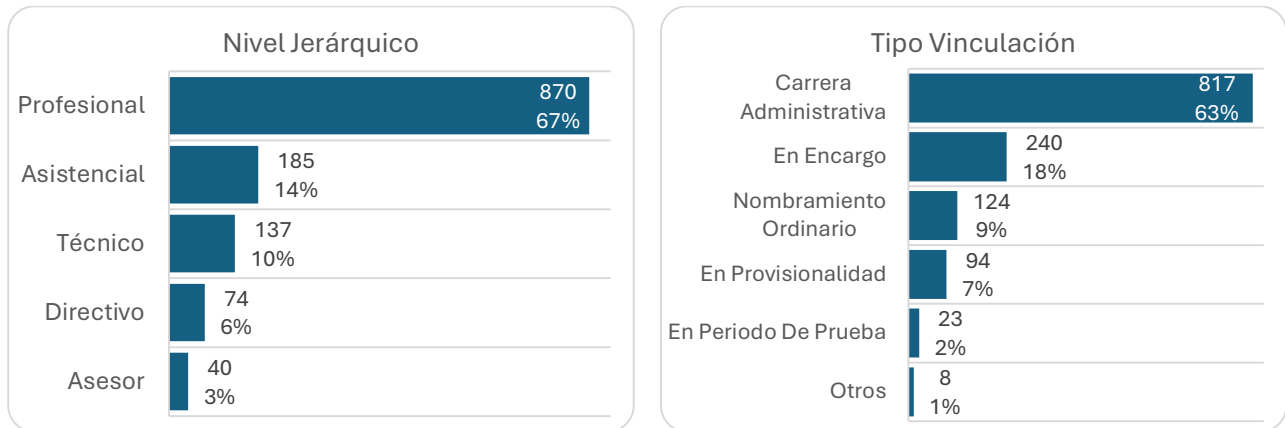
Los funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda son las personas que están vinculadas a la entidad mediante nombramiento por resolución, debido a su impacto en la prestación de servicios que satisfacen las necesidades de la ciudadanía son una parte interesada clave para la entidad. A 31 de agosto de 2024, se encontraban vinculados un total de 1306 funcionarios.

Según la información obtenida del análisis poblacional de funcionarios que se puede observar en las gráficas que se relacionan a continuación, se identifica que, por cada 10 funcionarios de la entidad 6 son mujeres y 4 son hombres. El 88% se encuentra en edad adulta (entre 29 y 59 años). Hay un porcentaje importante de población de adultos mayores (por encima de 60 años) que en algunos casos podrían tener la edad para trámite de pensión o que incluso pueden encontrarse en condición de pre-pensionados. El 77% de los funcionarios cuentan con una antigüedad en la entidad hasta de 5 años:



Fuente: Base de Datos Subdirección de Talento Humano a 31 de agosto de 2024

El nivel jerárquico muestra que por cada funcionario de nivel directivo hay aproximadamente 17 funcionarios de otros niveles; el nivel jerárquico más representativo es de los profesionales universitarios o profesionales especializados. Además, por cada 10 servidores, 6 se encuentran vinculados por carrera administrativa y 2 están en encargo (los encargos también hacen parte de la carrera administrativa).



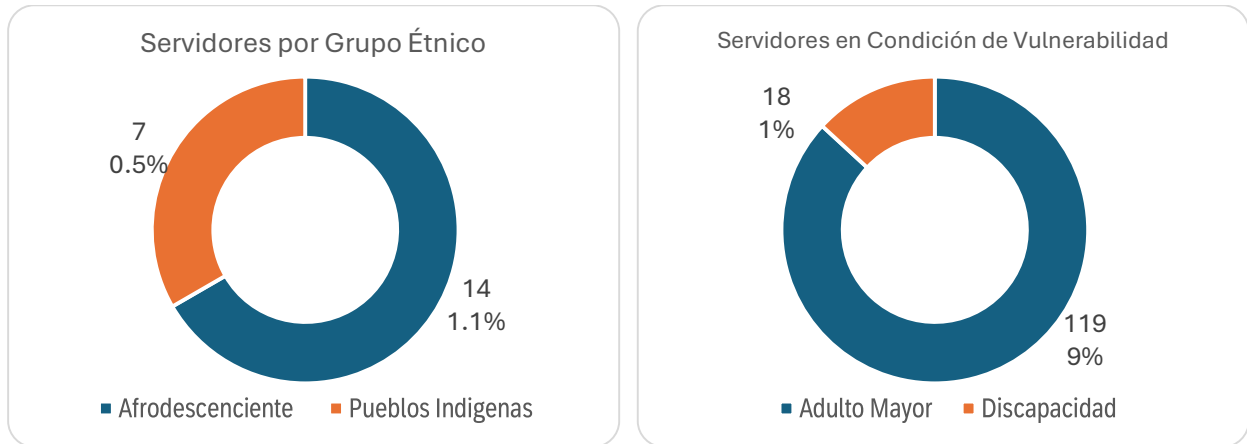
Fuente: Base de Datos Subdirección de Talento Humano a 31 de agosto de 2024

La población de funcionarios con hijos menores de 14 años está conformada por un total de 350 personas, de los cuales el 70% tienen hijos entre 6 y 13 años, el 22% tienen hijos menores de 6 años y el 8% tienen hijos con edades entre 0 y 5 años y entre 6 y 14 años:



Fuente: Base consulta hijos funcionarios 2024 Subdirección de Talento Humano

Revisando variables de grupos étnicos se identificaron 21 servidores que se auto reconocen como parte de grupos étnicos. Adicionalmente, se identificaron funcionarios que se pueden clasificar en condición de vulnerabilidad. Lo anterior como se puede observar a continuación:



Fuente: Plan estratégico de talento humano para 2025. Tablero de PowerBI – planta de personal noviembre 2024

Considerando los rasgos comportamentales de la edad adulta (entre los 29 y 59 años) en la que se encuentra el 88% de la población de servidores, este grupo poblacional se caracteriza por ser objetivo, lo que lo hace más responsable y eficiente. Además, según estudios de consumo de medios, las personas en edad adulta prefieren el consumo de medios en línea (televisión, música, noticias ...) por sobre medios impresos.

2.7.1. Necesidades y expectativas funcionarios de la SDH

A partir de las 701 menciones de la medición de satisfacción realizada a finales de la vigencia 2023 (ver presentación de resultados encuesta de satisfacción 2023 - Subdirección de Talento Humano), la necesidad más destacada fue el aumento de frecuencia y calidad de las actividades de bienestar para incrementar el nivel de participación (14%), junto con la oportunidad y asesoría en las solicitudes realizadas a la Subdirección de Talento Humano (que suman un 20%) y el incremento y mejora de las actividades de capacitación. En cuanto a las expectativas, además de reiterar los aspectos identificados en las necesidades, se pide amabilidad y acompañamiento en los requerimientos por parte del personal de la Subdirección de Talento Humano.

Es pertinente fortalecer los mecanismos de desarrollo profesional que aporten a la retención del talento humano de la entidad, considerando que el 77% de los funcionarios no superan los 5 años de antigüedad y que dado el incentivo de prima técnica el nivel educativo está por encima de lo requerido en los perfiles de cargo. El conocimiento y preparación profesional es un insumo importante que la entidad puede capitalizar.

3. Recomendaciones

- Con el fin de enriquecer el presente ejercicio, se hace necesario que la información a nivel interno esté disponible, actualizada y sea confiable.
- Incluir en la información que se recolecta de los grupos de valor que atiende la Secretaría, datos de variables de caracterización que faciliten entender su comportamiento, ya que la información no es suficiente o no se encuentra disponible.
- Aprovechar recursos de encuestas y consultas para caracterizar a los usuarios de los productos y servicios de la entidad.
- Es importante qué, con la información recolectada y con los análisis presentados en el presente documento, las áreas que lideran procesos desde donde se ofrecen de manera directa servicios a los diferentes grupos de valor que fueron identificados, se generen las acciones correspondientes para mejorar la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios existentes, o generar acciones tendientes a crear o transformar los servicios, los procesos, los canales de atención, entre otros, conforme al comportamiento dinámico que presentan las diferentes variables que fueron evaluadas, para suplir las necesidades y expectativas de los grupos; lo cual redundaría en un aumento en la satisfacción y en la confianza en la entidad y en los esfuerzos que al interior se realizan.

4. Divulgación y publicación de la información

La información de este documento será socializada en los siguientes medios:

Portal web: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/estrategia-anticorruptcion-0>

Intranet: <http://intranet.shd.gov.co/node/3990>

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9

5. BIBLIOGRAFÍA

- Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor de la Función Pública versión 5 de noviembre de 2022.
- LabUrbano Bogotá <https://bogota-laburbano.opendatasoft.com/pages/home/>
- Presentaciones resultados encuestas de satisfacción SDH 2023.
- Rasgos de Comportamiento por edad <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-ciudadania/caracterizacion>
- Base de datos SIDEAP.
- Caracterización de grupos de valor SIDEAP - <https://serviciocivil.gov.co/noticias/nuevo-report-e-en-sideap-para-optimizar-la-gestion-del-talento-humano>

6. ANEXOS

Variables

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Geográfica	Ubicación - Localidades	NA	NA	Ubicación de puntos de atención	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Acceso a la Información		NA	NA	Base Única de Contribuyentes suministrada para encuesta de satisfacción 2024	NA
Demográfica	Tipo y número de Identificación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	ND	NA
	Edad	NA	NA	NA	Interacción y diálogo Identificación de interés	Uso de lenguaje apropiado	Uso de canales Uso de lenguaje	NA	NA	ND	NA
	Genero	NA	NA		NA	NA	NA	NA	NA	Base Única de Contribuyentes suministrada para encuesta de satisfacción 2024	NA
	Ingresos	NA	NA		NA	NA	NA	NA	NA		NA
	Tipo de Impuestos								NA	Base Única de Contribuyentes suministrada para encuesta de satisfacción 2024	

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Tipo de persona								NA	Base Única de Contribuyentes suministrada para encuesta de satisfacción 2024	
	Actividad económica	NA	NA		Identificación de interés	Información de interés	NA	NA	NA	ND	NA
	Estrato socioeconómico	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés	Uso de canales Acceso a canales	NA	NA	Base Única de Contribuyentes suministrada para encuesta de satisfacción 2024	NA
	Escolaridad	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés Uso del lenguaje	Uso de canales Acceso a canales Capacidad de uso de las TIC	NA	NA	ND	NA
	Etnia	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés Uso del lenguaje	Uso de canales Acceso a canales	NA	NA	ND	NA
	Lengua - Idiomas	NA	NA		Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	NA	NA	ND	NA
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	NA	NA		Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	NA	NA	ND	NA
Intrínsecas	Interés	NA	NA		Información de interés	Información de interés	Información de interés	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	Estudios de hábitos de consumo y generaciones
	Lugares de encuentro	NA	NA		Información de interés	Información de interés	Información de interés	NA	NA	NA	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Acceso a canales	Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	NA	NA	Encuestas 2023 y anteriores	NA
	Uso de canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA
	Conocimiento de servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente	Política de servicio al ciudadano		Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	NA	NA
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA
	Beneficios buscados	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos 4.2	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos (MODULO PLANEACION)	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	NA	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA
Tipo de organización	Tipo y número de Identificación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Encuestas 2023 y anteriores	NA	NA
	Ingresos	NA	NA		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Actividad económica	NA	NA		Identificación de interés	Información de interés	NA	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria	
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital					
	Tamaño de la entidad	NA	NA		Diferenciación de Contenidos	Diferenciación de Contenidos	Información de datos abiertos	NA	Encuestas 2023 y anteriores	NA	NA	
Intrínsecas	Acceso a canales	Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA	
Comportamiento organizacional	Uso de canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA	
	Nivel de uso de servicios	Identificación de necesidades	Frecuencia de uso de canales de servicios	Identificación de necesidades	Frecuencia de uso de canales de servicios	Frecuencia de uso de canales de servicios	Frecuencia de uso de canales de servicios	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	NA	NA	
	Beneficios buscados	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos 4.2	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos (MODULO PLANEACION)	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	NA	NA	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas 2023 y anteriores	NA
	Procedimiento usado para solicitar servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente	Política de servicio al ciudadano		Información al ciudadano	Información al ciudadano	Información al ciudadano	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	NA	NA	
	Responsable de la interacción	8.2.1 Comunicación con el cliente	Política de servicio al ciudadano - Dimensión de Comunicaciones		NA	NA	NA	NA	NA	NA	Encuestas 2023 y anteriores	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Geográfica	Ubicación - Localidades	NA	NA	Ubicación de puntos de atención	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Acceso a la Información		NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuesta de Satisfacción 2023 Peticionarios	NA
Demográfica	Genero	NA	NA	NA	Interacción y diálogo Identificación de interés	Uso de lenguaje apropiado	Uso de canales Uso de lenguaje	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas Satisfacción Peticionarios 2023 y anteriores (28 de septiembre al 13 de octubre)	NA
	Tipo de persona / tipo de solicitante	NA	NA		NA	NA	NA	NA	NA	Reporte Bogotá Te Escucha BTE	NA
	Estrato socioeconómico	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés Uso del lenguaje	Uso de canales Acceso a canales Capacidad de uso de las TIC	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Reporte Bogotá Te Escucha BTE	NA
	Etnia	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés Uso del lenguaje	Uso de canales Acceso a canales	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas Satisfacción Peticionarios 2023 y anteriores (28 de septiembre al 13 de octubre)	NA
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	NA	NA		Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Condición del ciudadano - Reporte Bogotá Te Escucha BTE	NA
Intrínsecas / Comportamiento	Acceso a canales	Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	NA	NA	NA	Numero de radicados por ciudadano - Reporte Bogotá te escucha BTE	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Organización	Uso de canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Canal - Reporte Bogotá te Escucha BTE	NA
	Conocimiento de canales de Comunicación	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Información sobre trámites y servicios de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	N/A	NA
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	Tipo de petición - Reporte Bogotá te Escucha BTE	NA
	Preferencias de Canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Identificación de preferencias para mejora de servicios y productos	NA	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	Encuestas Satisfacción Peticionarios 2023 y anteriores (28 de septiembre al 13 de octubre)	NA
	Razón de la petición queja reclamo o sugerencia	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Identificación de preferencias para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Encuestas de satisfacción PQRS		Categoría y subtema - Reporte Bogotá te escucha BTE	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Beneficios buscados	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos 4.2	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos (MODULO PLANEACION)	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	NA	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuestas 2023 y anteriores	Encuestas Satisfacción Peticionarios 2023 y anteriores (28 de septiembre al 13 de octubre)	NA
Geográfica	Ubicación principal	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Internet. Páginas web entidades	NA	Internet. Páginas web entidades
Tipo de organización	Fuente de recursos	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Tamaño de la entidad (# de empleados) (tamaño del presupuesto)	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Encuesta de Satisfacción 2023	NA	Dirección Distrital de Presupuesto Datos Abiertos pág. Web. Asignación presupuestal Participación en el presupuesto Distrital Serie Gastos presupuesto anual 2002 - 2024sep
	Sector	NA	Comunicación con el cliente Dimensión 3: Gestión con valores para resultados	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.	Adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	NA	Información Secretaría General Bases de datos de encuesta de satisfacción

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Comportamiento organizacional	Uso de Canales de Comunicación	8.2.1. Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Dimensión 3: Gestión con valores para resultados	Diseñar o implementar un nuevo servicio. Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios. Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos. Adecuar o implementar canales de atención	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados: Datos abiertos, Acceso a la información	Adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información: Datos abiertos, Acceso a la información	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	Encuesta de Satisfacción 2023	NA
	Responsable de la interacción	8.2.1. Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Dimensión 3: Gestión con valores para resultados	Adecuar o implementar canales de atención	NA	NA	NA	NA	Informes a Organismos de inspección, informe de rendición de cuentas Contraloría y planes de mejoramiento. Espacio Transparencia y acceso a la información Pág Web. Planes políticas Públicas Distritales OAP	NA	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Geográfica	Cobertura geográfica	NA	NA		Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Identificación de sedes	Identificación de sedes	NA	n/A	NA	Ministerio de Educación Nacional que localidades cubre Ministerio de Comercio Industria y Turismo Páginas Web de las asociaciones y gremios
Tipo de organización	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido Grupo de Interés Atendido (Academia, Asociaciones y gremios)	NA	NA		Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Datos abiertos, Acceso a la información	Datos abiertos, Acceso a la información	NA	NA	NA	Ministerio de Educación Nacional que localidades cubre Ministerio de Comercio Industria y Turismo Páginas Web de las asociaciones y gremios
	Canales de atención disponibles	NA	NA		Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Datos abiertos, Acceso a la información	Datos abiertos, Acceso a la información	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Oficina de Educación Tributaria (canales para capacitación)	NA
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios	8.2.1. Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Dimensión 3: Gestión con valores para resultados		Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Datos abiertos, Acceso a la información	Datos abiertos, Acceso a la información	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Oficina de Educación Tributaria (canales para capacitación)	NA
	Responsable de la interacción	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Geográfica	Ubicación - Localidades	NA	NA	Ubicación de puntos de atención	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Acceso a la Información		NA	Encuestas 2023 y anteriores Subdirección de Proyectos Especiales	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	https://bogota-laburbano.opendatasoft.com/pages/home/
Demográfica	Genero	NA	NA	NA	Interacción y diálogo Identificación de interés	Uso de lenguaje apropiado	Uso de canales Uso de lenguaje	NA	Encuestas 2023 y anteriores Subdirección de Proyectos Especiales	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
	Edad	NA	NA		NA	NA	NA	NA	NA	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
	Escolaridad	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés Uso del lenguaje	Uso de canales Acceso a canales Capacidad de uso de las TIC	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
	Etnia	NA	NA		Uso de lenguaje Información de interés	Información de interés Uso del lenguaje	Uso de canales Acceso a canales	NA	Encuestas 2023 y anteriores	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	NA	NA		Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	Incluir a toda la población	NA	Encuesta de Satisfacción 2019	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
Intrínsecas / Comportamiento	Acceso a canales	Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	NA	NA	NA	NA	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Organizacional	Uso de canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuesta de Satisfacción 2019	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
	Conocimiento de canales de Comunicación	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Información sobre trámites y servicios de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuesta de Satisfacción 2019	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	NA	NA
	Preferencias de Canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Identificación de preferencias para mejora de servicios y productos	NA	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	NA	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
	Razón de la petición queja reclamo o sugerencia	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Identificación de preferencias para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades	Identificación de necesidades	Encuestas de satisfacción PQRS		Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Beneficios buscados	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos 4.2	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos (MODULO PLANEACION)	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	NA	NA	Encuestas de satisfacción PQRS	Encuesta de Satisfacción 2019	Encuesta de Satisfacción 2023 SPE	NA
Geográfica	Ubicación										
	Tipo y número de Identificación	NA	NA		NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	NA	NA
Demográfica	Edad	NA	Dimensión 1 Talento Humano	NA		NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Genero	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Ingresos	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Escolaridad	NA	Dimensión 1 Talento Humano		Características y lenguaje de la Información	Características y lenguaje de la Información	Características y lenguaje de la Información	NA	Encuestas plan de bienestar	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Etnia	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP Indicadores poblacionales Participación poli étnica	NA
	Lengua - Idiomas	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	Encuestas 2023 y anteriores	NA	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Tiempo de Servicio	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Nivel Jerárquico	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Tipo de vinculación	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	NA	Información de talento humano SIDEAP	NA
	Experiencia laboral	NA	Dimensión 1 Talento Humano		NA	NA	NA	NA	Encuestas 2023 y anteriores	NA	NA
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	NA	Dimensión 1 Talento Humano		Necesidades especiales de acceso a la Información y a actividades	Necesidades especiales de acceso a la Información	Necesidades especiales de acceso a la Información	Necesidades y expectativas de los funcionarios		Base de datos STH Encuesta 2024 Mujeres y adulto mayor	Información Departamento Administrativo del Servicio Civil (indicador personas con discapacidad)
Intrínsecas	Interés	8.2.1. Comunicación con el cliente	Dimensión 1 Talento Humano		Identificar Información de interés para los funcionarios	Identificar Información de interés para los funcionarios	Medios de divulgación de Información de interés para los funcionarios	Necesidades y expectativas de los funcionarios		Encuestas de Satisfacción STH 2023 y anteriores	Estudios de hábitos de consumo y generaciones
	Lugares de encuentro	NA	Dimensión 1 Talento Humano		Canales de Comunicación con los funcionarios (presenciales o no)	Canales de Comunicación con los funcionarios (presenciales o no)	Canales de Comunicación con los funcionarios (presenciales o no)	NA		NA	NA
	Acceso a canales	Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades		Necesidades y expectativas de los funcionarios		NA	

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Uso de canales	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	Accesibilidad a las actividades	NA		Encuestas de Satisfacción STH 2023 y anteriores consumo de medios por edades	NA
	Conocimiento de servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Identificar canales de Comunicación con mayor efectividad		Información sobre trámites y servicios de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	Información y capacitación sobre servicios y tramites de la entidad	NA		NA	NA
Comportamiento	Nivel de uso	Identificación de necesidades	Frecuencia de uso de canales de servicios		Frecuencia de uso de canales de servicios	Frecuencia de uso de canales de servicios	Frecuencia de uso de canales de servicios	NA		Encuestas de Satisfacción STH 2023 y anteriores	NA
	Beneficios buscados	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos 4.2	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos (MODULO PLANEACION)	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	Identificación de necesidades para mejora de servicios y productos	NA	NA	Necesidades y expectativas de los funcionarios		Encuestas 2023 y anteriores	NA

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
Geográfica	Ubicación principal	NA	NA	NA	NA	NA	Saber a dónde dirigirse para obtener información	NA	Informes a Organismos de inspección, informe de rendición de cuentas Contraloría y planes de mejoramiento.Espacio Transparencia y acceso a la información Pág Web.	Informes a Organismos de inspección, informe de rendición de cuentas ante Contraloría y planes de mejoramiento.Espacio Transparencia y acceso a la información Pág Web.Planes políticas Públicas Distritales OAPListado	NA
Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado para solicitar Información	8.2.1. Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Dimensión 3: Gestión con valores para resultados Manual Operativo MIPG implementación Pol. Planeación Institucional	NA	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados Datos abiertos, Acceso a la información	Datos abiertos, Acceso a la información	NA	Oficina de Educación Tributaria (canales para capacitación)	Reportes de seguimiento a políticas públicas Distritales	Resultados de Auditorias antes de control Recomendaciones resultados Vigencia Anterior

Tipo de variable	Variable	Escenarios de Caracterización						Necesidades y Expectativas (PQRS, Encuestas de satisfacción, Focus group)	Fuentes de información	Fuentes de información primaria (disponibles en la entidad)	Fuentes de información secundaria
		Norma Técnica ISO 9001:2015	MIPG	Servicio al ciudadano	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia	Gobierno Digital				
	Beneficios Buscados	8.2.1. Comunicación con el cliente	NA	NA	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Datos abiertos, Acceso a la información	Datos abiertos, Acceso a la información	NA	Oficina de Educación Tributaria (canales para capacitación)	Informes a Organismos de inspección, informe de rendición de cuentas ante Contraloría y planes de mejoramiento. Espacio Transparencia y acceso a la información Pág Web. Planes Políticas Públicas Distritales OAP Listado	NA
	Responsable de la interacción	8.2.1. Comunicación con el cliente	Comunicación con el cliente Dimensión 3: Gestión con valores para resultados	NA	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	Datos abiertos, Acceso a la información	Datos abiertos, Acceso a la información	NA	NA	Informes a Organismos de inspección, informe de rendición de cuentas ante Contraloría y planes de mejoramiento. Espacio Transparencia y acceso a la información Pág Web. Planes Políticas Públicas Distritales OAP Listado	NA

Priorización

Contribuyentes y grandes contribuyentes:

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación (localidad o barrio)	1	1	1	1	1	5	x	
Demográfica	Tipo y número de identificación	0	0	1	0	1	2		x
	Edad	1	0	0	1	1	3		x
	Género - Vulnerabilidad Mujer	1	1	1	1	1	5	x	
	Ingresos	0	0	1	1	1	3		x
	Tipo de Impuesto	1	1	1	1	1	5	x	
	Tipo de persona	1	1	1	1	1	5	x	
	Actividad Económico	1	0	0	1	1	3		x
	Estrato socioeconómico	1	0	1	1	1	4	x	
	Escolaridad	1	0	0	1	1	3		x
	Etnia	1	0	0	1	1	3		x
	Lengua - Idiomas	1	0	0	1	1	3		x
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	1	0	0	1	1	3		x
	Intrínsecas	Intereses	0	0	1	1	0	2	
Lugares de encuentro		0	0	1	1	1	3		x
Acceso a canales		1	1	1	1	1	5	x	
Uso de canales		1	1	1	1	1	5	x	
Conocimiento de servicios		1	0	0	1	1	3		x
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	1	0	0	0	1	2		x
	Beneficios buscados	1	1	1	1	1	5	x	
Tipo de organización	Tipo y número de identificación	0	0	1	0	1	2		x
	Ingresos	0	0	1	1	1	3		x
	Actividad económica	1	1	1	1	1	5	x	
	Tamaño de la entidad (Grandes contribuyentes)	1	0	0	1	1	3		x
Intrínsecas	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	x	

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Comportamiento organizacional	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
	Nivel de uso de servicios	1	0	0	0	1	2	x	
	Beneficios buscados	1	1	1	1	1	5	x	
	Procedimiento usado para solicitar servicios	1	0	0	0	0	1		x
	Responsable de la interacción	1	1	1	0	1	4	x	

Peticionarios

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación - Localidades	1	1	1	1	1	5	x	
Demográfica	Genero	1	0	0	1	1	3		x
	Tipo de persona / tipo de solicitante	1	1	1	1	1	5	x	
	Estrato	1	1	1	1	1	5	x	
	Etnia	1	1	1	1	1	5		x
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	1	1	1	1	1	5	x	
Intrínsecas / Comportamiento Organizacional	Acceso a canales	0	0	1	1	1	3	x	
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
	Conocimiento de canales de comunicación	1	0	0	1	1	3		x
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	1	1	1	1	1	5	x	
	Preferencias de Canales	1	0	0	1	1	3		x
	Razón de la petición queja reclamo o sugerencia	1	1	1	1	1	5	x	
	Beneficios buscados	1	1	1	1	1	5	x	

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Entidades Públicas Distritales y Fondos de Desarrollo Local

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	Ubicación principal	0	1	1	0	1	3		x
Tipo de organización	Fuente de recursos	0	0	0	1	1	2		x
	Tamaño de la entidad (# de empleados)	1	1	1	1	1	5	x	
	Sector	1	1	1	1	1	5	x	
Comportamiento Organizacional	Uso de Canales de Comunicación	1	1	1	1	0	4	x	
	Responsable de la interacción	0	0	0	1	0	1		x

Academia, Asociaciones y Gremios

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Cobertura geográfica (localidades)	1	1	1	1	1	5	x	
Tipo de organización	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido Grupo de Interés Atendido (Academia, Asociaciones y gremios) en caso de agremiaciones sector al que pertenece	1	1	1	1	1	5	x	
	Canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5	x	
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios	1	1	0	0	1	3		x
	Responsable de la interacción	0	1	0	0	0	1		x

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Exfuncionarios de entidades del liquidadas del Distrito

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación - Localidades	1	0	0	1	1	3		x
Demográfica	Genero	1	0	0	1	1	3		x
	Edad	1	0	0	1	1	3		x
	Escolaridad	1	0	0	1	1	3		x
	Etnia	1	0	0	1	1	3		x
	Vulnerabilidad (Mujer, adulto mayor y discapacidad)	1	0	0	1	1	3		x
Intrínsecas / Comportamiento Organizacional	Acceso a canales	0	0	1	1	1	3		x
	Uso de canales	1	0	0	1	1	3		x
	Conocimiento de canales de comunicación	1	0	0	1	1	3		x
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	1	0	0	1	1	3		x
	Preferencias de Canales	1	0	0	1	1	3		x
	Razón de la petición queja reclamo o sugerencia	1	0	0	1	1	3		x
	Beneficios buscados	1	0	0	1	1	3		x

Nota: no se cuenta con información y corresponde a un grupo poblacional que solicita un único servicio de la Subdirección de proyectos especiales que son las CETIL,

Usuarios Internos Usuarios internos (funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda)

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfica	Ubicación	0	0	1	1	0	2		x
Demográfica	Tipo y número de identificación	0	0	1	0	1	2		x
	Edad	1	1	1	1	1	5	x	
	Genero	1	1	1	1	1	5	x	
	Ingresos	0	0	1	1	1	3		x
	Escolaridad	1	1	1	1	1	5	x	
	Etnia	1	1	1	1	1	5	x	
	Lengua - Idiomas	0	1	1	0	1	3		x

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
	Tiempo de servicio	1	1	1	1	1	5	x	
	Nivel jerárquico	1	1	1	1	1	5	x	
	Tipo de vinculación	1	1	1	1	1	5	x	
	Experiencia laboral	1	0	0	1	1	3		x
	Vulnerabilidad (Cabeza de fila, conflicto y discapacidad)	1	1	1	1	1	5	x	
Intrínsecas	Intereses	1	1	1	1	1	5	x	
	Lugares de encuentro	1	0	1	0	1	3		x
	Acceso a canales	0	0	0	1	1	2		x
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	x	
	Conocimiento de servicios	1	0	0	1	0	2		x
Comportamiento	Nivel de uso	1	0	0	1	0	2		x
	Beneficios buscados	1	1	1	1	1	5	x	

Organismos de control; Organizaciones no gubernamentales; Organizaciones sin ánimo de lucro; Corporaciones político-administrativas de elección popular: Concejo; Entidades Públicas Nacionales, Líderes de políticas Públicas Distritales, Veeduría Distrital

Categoría	Variable	La variable es...					Puntaje	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	Ubicación principal	0	1	1	0	1	3		x
Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios	1	1	0	0	0	2		x
	Beneficios Buscados	1	0	0	1	1	3		x
	Responsable de la interacción	0	0	0	0	0	0		x

NO se cuenta con suficiente información para caracterizar este grupo de interés y las solicitudes de estos organos se atienden una a una según la información requerida

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA