

# ¿Cómo gestionar la satisfacción de los diferentes Grupos de valor por parte de la SDH?



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
HACIENDA



Presentado a:

Dirección Distrital de Contabilidad  
Secretaría Distrital de Hacienda



# OBJETIVOS






- ✓ Implementar una medición que permita hacer seguimiento al estado de la relación de la Secretaría de Hacienda con sus diferentes Grupos de Valor, estableciendo el nivel de satisfacción frente al servicio y productos ofrecidos, teniendo en cuenta los diferentes momentos que hacen parte de la relación.
- ✓ Conocer el Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos frente con los principales servicios que prestan las áreas, identificando necesidades y expectativas no cubiertas.
- ✓ Monitorear el nivel de cumplimiento de los protocolos de servicio en la atención presencial y telefónica prestada por la SDH a sus usuarios externos: contribuyentes y/o peticionarios.
- ✓ Contar con información relevante y de valor que permita implementar acciones concretas y facilitar la toma de decisiones dirigidas a gestionar la satisfacción de los usuarios internos y externos a fin de propiciar experiencias gratificantes.

# ¿Por qué lo estamos haciendo?



- La **SDH** a fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, requiere a través de una herramienta de investigación, tener una visión holística de la percepción de los usuarios frente a los productos y servicios que ofrece, de modo que sea posible garantizar la satisfacción y construcción de confianza en la gestión del día a día.

GRUPOS EVALUADOS 	METODOLOGÍA 	FECHAS DE CAMPO 
Usuarios externos Peticionarios	Telefónica	22/04/2022 - 09/05/2022
Usuarios externos: Contribuyentes (GC y no GC) y Proyectos Especiales	Telefónica Mystery Shopper	11/05/2022 - 16/06/2022 09/06/2022 – 15/07/2022
Usuarios externos Institucionales: (DDT, DDP, DDC, DDCP, DDC)	Online	15/03/2022 - 13/05/2022
Usuarios internos (Directivos, Asesores, Profesionales, Técnicos, Asistenciales y contratistas)	Online	28/04/2022 - 25/05/2022

# METODOLOGÍA

Pregunta

## Índice de Satisfacción




En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los productos y servicios ofrecidos por ... de la SDH?

Cálculo

Rango del Indicador de Satisfacción  
(Promedio de Calificaciones)

RANGO	SATISFACCIÓN
>85.5	ALTA
73.3-85,5	MEDIA
<73.3	BAJA

## Resultados comparativos con el 2020

-  Aumento vs. medición 2020
-  Disminución vs. medición 2020
- \* No medido en 2020
- Sin diferencia vs. medición 2020
-  Diferencia significativa

## Indicador de Cumplimiento MS

Los resultados del MS corresponden a los Porcentajes de Cumplimiento de cada uno de los aspectos evaluados.

### ¿Cómo se calcula?

El porcentaje de cumplimiento se calcula teniendo en cuenta los siguientes rangos de calificación

**1** es Si cumple    **0** es No cumple

El cálculo se realiza de la siguiente manera:

**EJEMPLO**

$$\frac{\text{Cant. aspectos evaluados con cumplimiento}}{\text{Cant. aspectos evaluados}} = \% \text{ Cumplimiento}$$
$$\frac{20}{25} = 80\%$$

# GRUPOS DE VALOR EVALUADOS

## Cliente Externo

	SG	Dif.			
<b>Crédito Público</b>					
Acreeedores	92,3	↑1,2			
Calificadoras	92,7	↑19,5			
Emisión de bonos	92,5	-			
<b>Contabilidad</b>					
CPR 111	87,0	↑1,1			
CPR 119	85,9	*			
<b>Presupuesto</b>	83,8	↑3,5			
<b>Tesorería</b>	83,5				
CPR 106	92,3	↓-7,7	CPR 107	80,7	*
CPR 129	85,3	↑6,2	CPR 82	75,8	*
CPR 109 - OGP	84,4	↑2,8	CPR 74	75,6	↓-7,0
CPR 109 - OOF	81,4	*			
<b>Cobro No Tributario</b>	77,7	↑3,7			

## Ciudadanos

	SG	Dif.
<b>Peticionarios</b>	59,3	↑0,4
<b>Contribuyentes</b>	60,1	↑2,6
<b>Cumplimiento</b>		
 Mystery Presencial	71,7	*
 Mystery Telefónico	92,0	*
<b>Grandes Contribuyentes</b>	66,6	↓-7,8
<b>Proyectos Especiales</b>	89,4	*

Rango del Índice  
 Bajo <73,3    Medio 73,3 - 85,5    Alto >85,5

Rango de Cumplimiento  
 <73,3    ≤85,4    >85,4



# CLIENTE EXTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
HACIENDA



## NECESIDAD DE ESTANDARIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS



### ACIERTOS EN COMÚN:

- Actitud y amabilidad en el servicio
- Claridad de la información entregada
- Conocimiento del equipo que brinda asesoría a las Entidades Distritales



### LOS USUARIOS ESPERAN:

- Más capacitaciones
- Celeridad en las respuestas ante consultas
- Socialización de cambios o implementaciones

Satisfacción

General

87,0



1,1

Base: 110

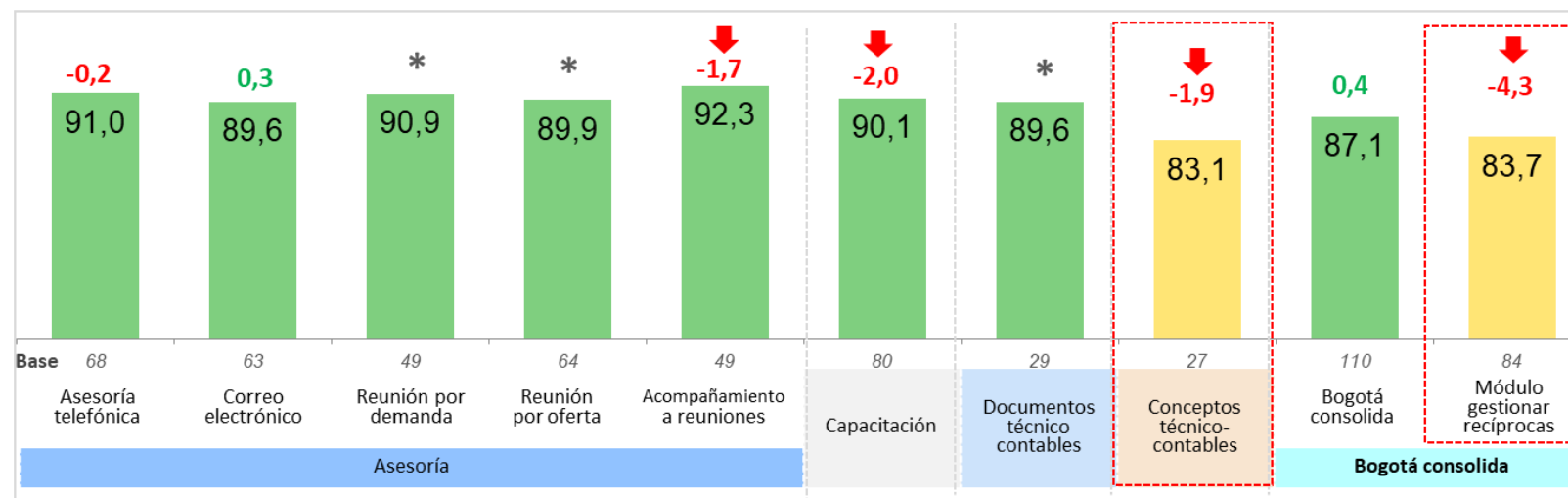
Confianza

79%

Base: 110

TTB

Productos y servicios



ACTION

- ✓ Revisión de la capacidad instalada (personal para atención)
- ✓ Actualización continua de normatividad (aplicación, conceptos técnico-contables, implementación).
- ✓ Divulgación de herramientas tecnológicas y su uso para generar un mayor acompañamiento en la autogestión de los procesos.
- ✓ Replicar buenas prácticas de "Bogotá Consolida" en BOGDATA.

## PLATAFORMA CON OPORTUNIDADES DE MEJORA



### ACIERTOS:

- Agilidad en las respuestas (proceso de creación, gestión de terceros)
- Servicio oportuno, ágil
- Colaboración, diligencia, apoyo



### LOS USUARIOS ESPERAN:

- Ampliar los permisos para realizar modificaciones a la información
- Depuración y actualización de la información
- Disponibilidad permanente para consultas, cambios o solicitudes

*Satisfacción General*

**85,9**

Base: 64

*Confianza*

**69**

TTB

Base: 64



- ✓ Levantar un diagnóstico / análisis de la plataforma para mejorar la experiencia en términos de los aspectos esperados por los usuarios.



## EL RELACIONAMIENTO CON EL GRUPO DE VALOR FAVORECE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN



### ACIERTOS EN COMÚN:

- Disponibilidad de personal
- Personal profesional y capacitado
- Amabilidad y actitud en la atención
- Alta Percepción de organización



### LOS USUARIOS ESPERAN:

- Mayores agilidad en los procesos
- Rapidez en la toma de decisiones
- Búsqueda de alternativas a soluciones

#### ACREEDORES

Satisfacción  
General

92,3



Base: 16

Confianza

81%



TTB

Base: 16

#### CALIFICADORAS

97,2



Base: 4

75%



TTB

Base: 4

#### EMISIÓN DE BONOS

92,5

-

Base: 3

100%

TTB

Base: 3



- ✓ Flexibilización de los procesos ante los requerimientos.
- ✓ Implementación en los protocolos un apartado de seguimiento y actualización de status sobre el requerimiento.
- ✓ Vinculación de la cultura y dimensión de gestión del conocimiento e innovación, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la función pública.

## PROCESOS Y CANALES POR INTERVENIR



### ACIERTOS EN COMÚN:

- Soluciones oportunas a las solicitudes
- Respuestas adecuadas ante los requerimientos



### PROBLEMAS EN COMÚN

- Falta mayor conocimiento, capacitación del personal
- Fallas en los procesos de implementación de BogData



### LOS USUARIOS ESPERAN:

- Más capacitaciones y mesas de trabajo

Satisfacción

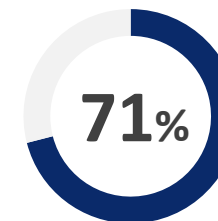
General

83,8

↑ 3,5

Confianza

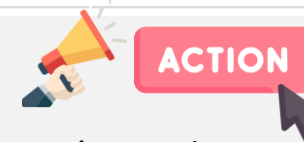
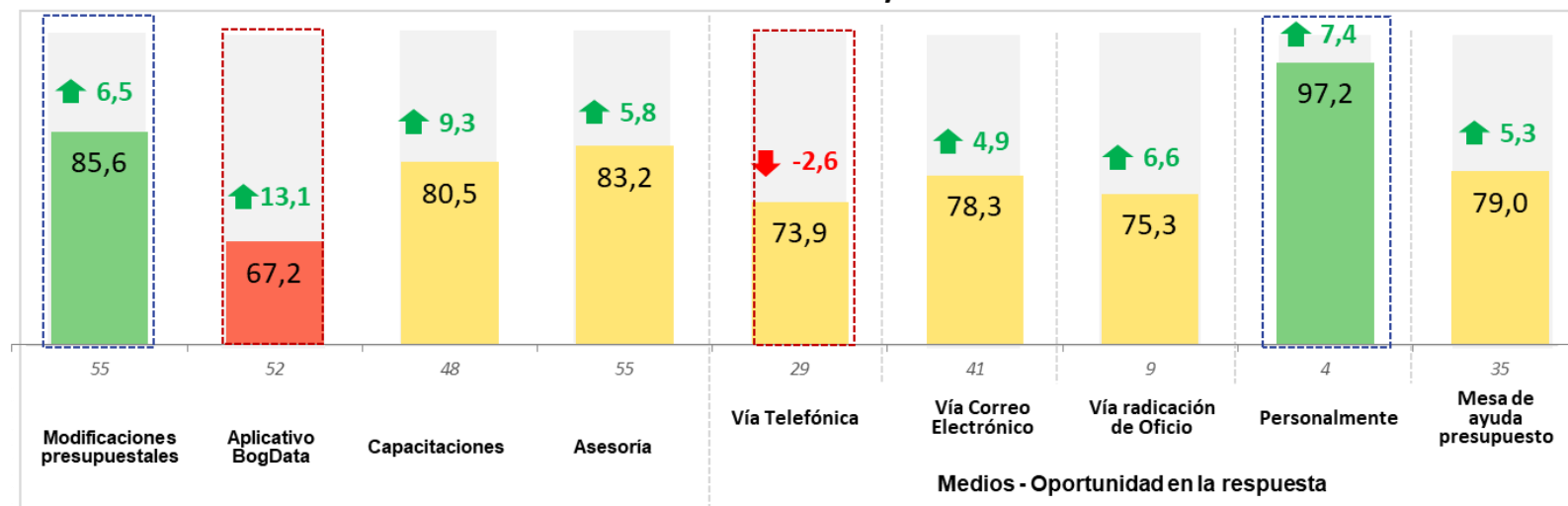
Base: 55



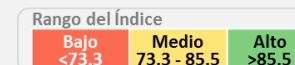
↑ 5%

TTB

### Productos y servicios



- ✓ Identificación de temas sensibles y críticos de acuerdo a la demanda, para realizar procesos de capacitación específicos.
- ✓ Atención telefónica: definir rutas diferenciadas para cada grupo de valor.
- ✓ Realizar mapeos de necesidades y expectativas de los usuarios, así como identificar aquellas funcionalidades críticas que requieran mayor intervención.



## FOCO EN EL MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA



### ACIERTOS EN COMÚN:

- Las respuestas ofrecidas son oportunas
- Solucionan las dudas / requerimientos de forma adecuada



### LOS USUARIOS ESPERAN:

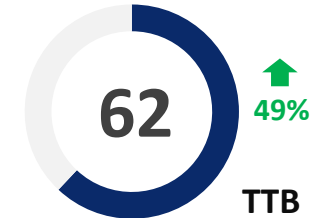
- Implementación/actualización de aplicativos de consulta
- Mayor claridad en la información entregada
- Capacitaciones periódicas
- Mayor organización de documentos, información

*Satisfacción  
General*

**77,7** 

Base: 21

*Confianza*



Base: 21



- ✓ Mejoramiento de la plataforma actual con respecto a la organización y claridad de la información según los servicios y Productos.
- ✓ Implementación de procesos por módulos para cada tema en el que se evidencie el inicio del trámite, un avance o status del caso y un cierre.
- ✓ Definir, potenciar y comunicar los canales de entrega de información de la Subdirección.
- ✓ Determinar dos tipos de documentación: relacionados con la formación (dirigida al equipo técnico de la Subdirección) y capacitación (dirigida a los usuarios finales del producto).
- ✓ Realizar procesos de inducción y reinducción a los servidores públicos en aquellos temas que se hayan identificado como críticos.

## LA COMUNICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PUEDEN HACER LA DIFERENCIA



### ACIERTOS EN COMÚN:

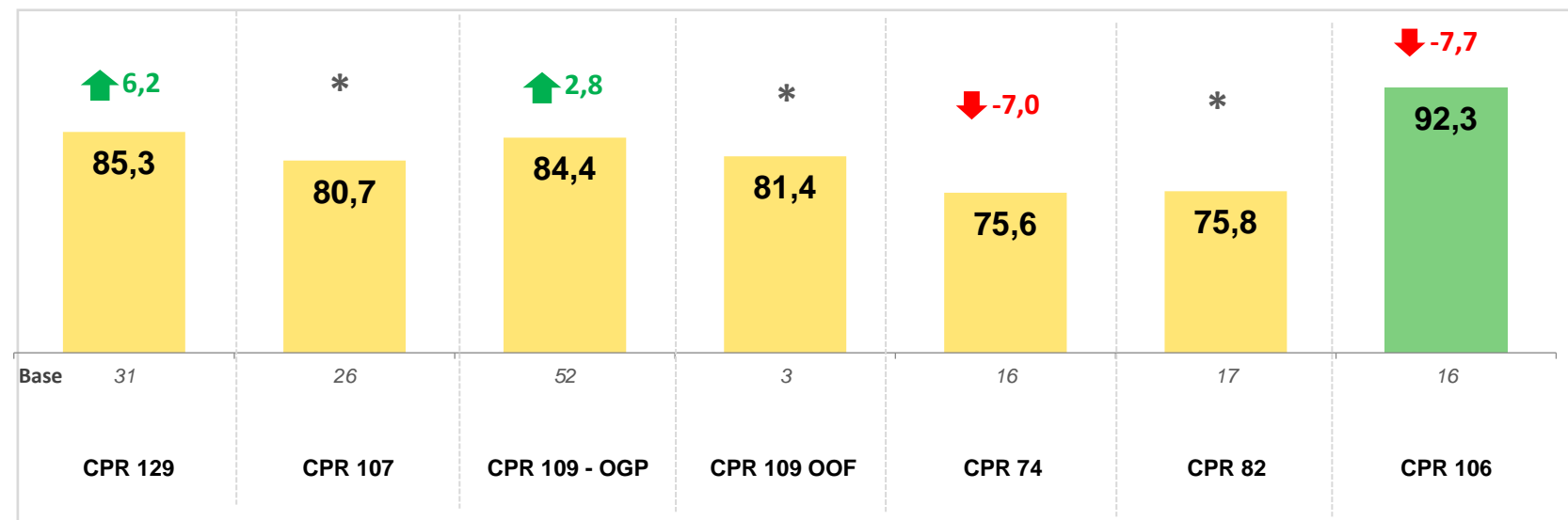
- El personal atiende con amabilidad
- Oportuna solución y respuesta a las solicitudes
- Adecuada y correcta información



### LOS USUARIOS ESPERAN:

- Mayor soporte, acompañamiento a las entidades
- Contar con mayor agilidad en los trámites y procesos
- Tener comunicación permanente (Correo, Reuniones, Teléfono)

### CPRS



- ✓ Sensibilización continua a los equipos que prestan el servicio a las entidades, para establecer un mayor acompañamiento y cercanía.
- ✓ Establecer un diagnóstico de los procesos y trámites con los que interactúan las entidades, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta.

# CIUDADANOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
HACIENDA





## PROCESO ESTRATÉGICO Y FUNDAMENTAL EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



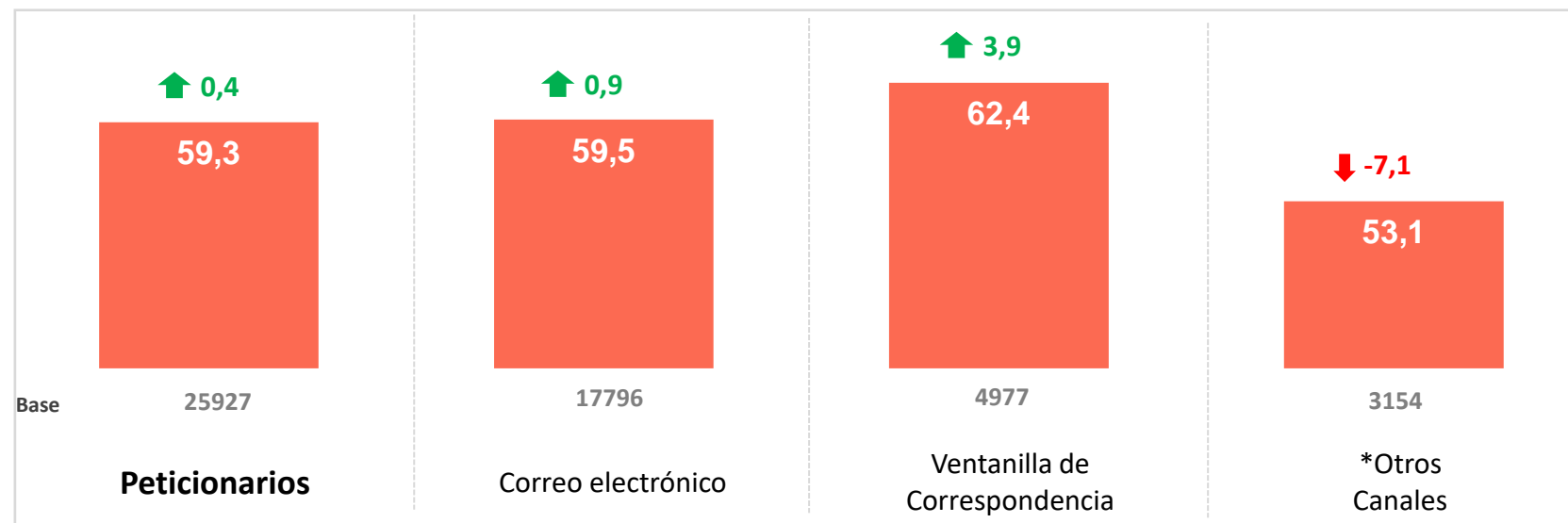
### ACIERTOS EN COMÚN:

- Buena atención al usuario (amabilidad, respeto, disposición, compromiso)



### PROBLEMAS EN COMÚN

- Baja resolutivez ante las solicitudes
- Tiempos de respuesta no oportuno
- Falta claridad y completitud en la información suministrada al ciudadano



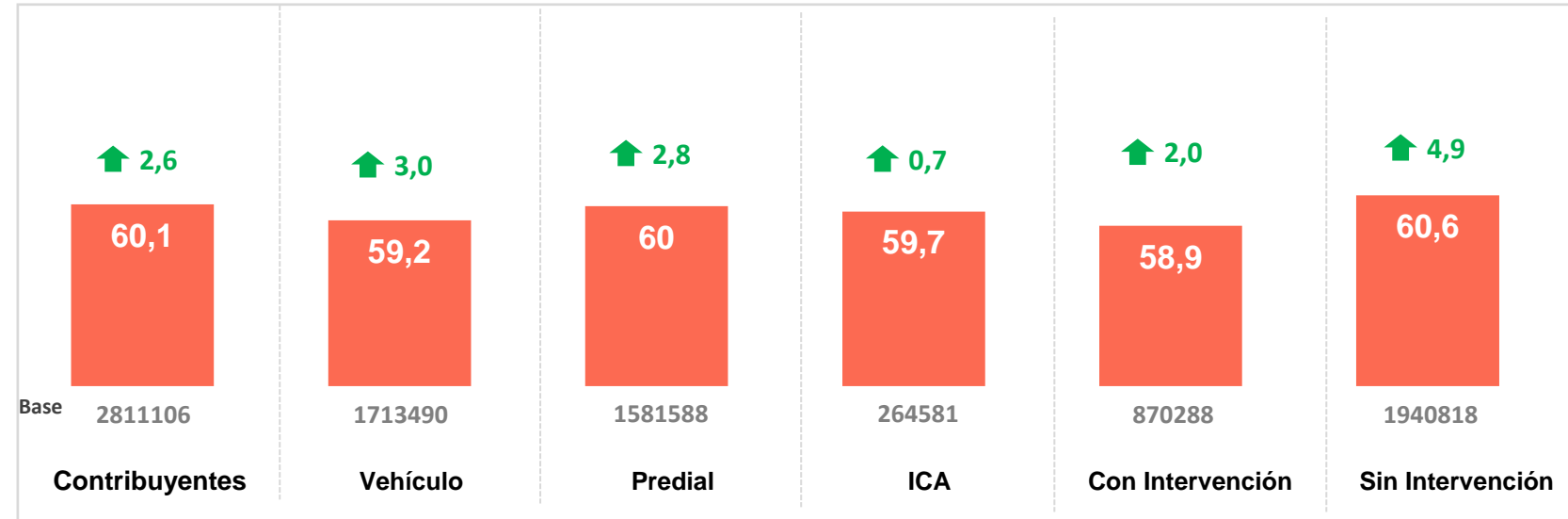
- ✓ Establecer un protocolo de respuesta unificado definiendo la información mínima que debe recibir el peticionario, en términos de tiempos, medios y solución a la inquietud.
- ✓ Informar de manera clara el status de la petición: fue trasladada a otra área o a otra entidad y comunicar los canales donde puede ser consultada la información requerida.
- ✓ Fortalecer los mecanismos y procesos de respuesta que permitan solucionar los requerimientos de los usuarios de manera más ágil, efectiva y confiable.

## DIFICULTAD PARA HACER EL TRÁMITE DE IMPUESTOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPUESTOS POR LA SDH



### PROBLEMAS EN COMÚN

- Problemas con el funcionamiento de la página (se cae, es lenta)
- La página tiene limitaciones, no se pueden realizar algunos procesos (descargas, consultas, etc. )
- No hay facilidad de realizar pagos en los diferentes canales
- Dificultad en el uso de la página

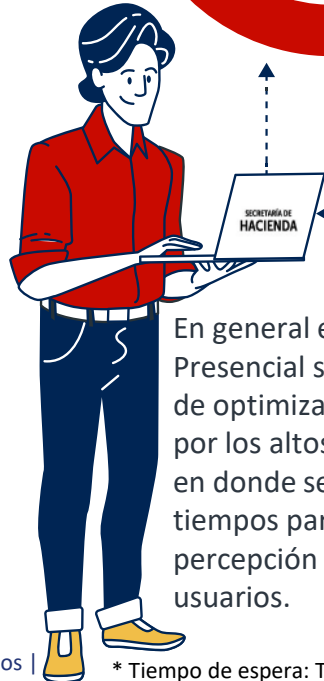
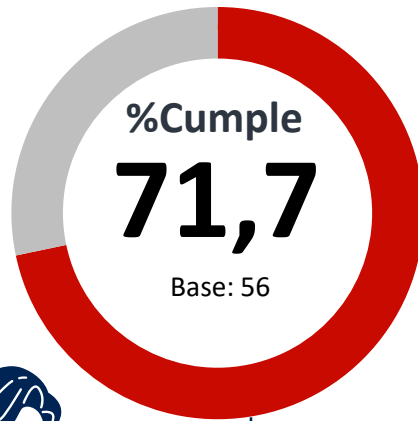


- ✓ Diagnóstico / análisis UX de los canales virtuales con el fin de identificar oportunidades de mejora y mejorar la experiencia del usuario.
- ✓ Analizar la transaccionalidad del canal telefónico, identificando los aspectos de mayor casuística para definir cuales son las principales áreas de consulta.
- ✓ Analizar y medir los tiempos de respuesta de las interacciones a través de los canales, para tomar acciones en pro de optimizar estos tiempos.
- ✓ Implementar IVR para solucionar algunas solicitudes sin pasar a asesor
- ✓ Medir la experiencia de las interacciones de los usuarios con el fin de monitorear temas relacionados al trato, solución, facilidad y satisfacción.

Rango del Índice		
Bajo	Medio	Alto
<73.3	73.3 - 85.5	>85.5

# Resultados Generales - Canal presencial

## Canal Presencial Total



En general el indicador del Canal Presencial se encuentra en zona de optimización, principalmente por los altos tiempos de espera en donde se deben mejorar los tiempos para reducir la percepción de demora en los usuarios.

### BLOQUES



#### Tiempos de Espera

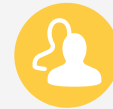
**12,5**

%Cumple

255 min en atención general  
7 min en atención preferencial

Promedio  
Tiempo Espera

233 min



#### Asesoría Presencial

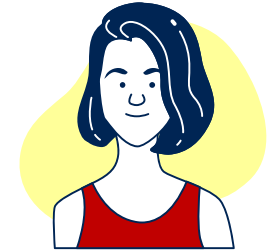
**75,7**

%Cumple

Promedio  
Tiempo Asesoría

9 min

Los **Tiempos de espera** en promedio son de 233 min (4 Horas Aprox) mientras que el **Tiempo de Asesoría** tiene un promedio de 9 min.



Todos los Supercades presentan indicadores por debajo del 20% Especialmente Américas (8,3%) y Suba (10%)

Los funcionarios se destacan por utilizar un lenguaje claro, demostrar conocimiento y seguridad al momento de brindar información, son respetuosos y tienen una buena presentación personal.



El saludo con el protocolo, preguntar si la información es clara, mencionar el nombre del ciudadano y despedirse, son atributos con mayor *oportunidad de mejora* en todos los Supercades

#### TRAMITE

%Cumple

Impuesto Predial

**70,5**

Impuesto Vehículo

**73,7**

Registro Oficina Virtual

**70,8**

Solicitud RIT

**72,0**

A pesar de las oportunidades de mejora que se presentan a nivel general en todos los tramites, los funcionarios del Supercade Américas tienen mejor desempeño en tramites relacionados a Impuestos (predial y vehículo) y Registro en la Oficina Virtual.

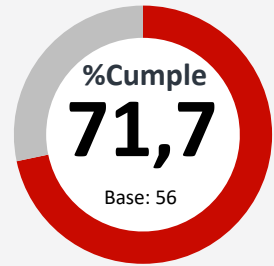


Los indicadores más bajos por tipo de tramite, se deben principalmente a temas asociados a la *aplicación del protocolo* y *los altos tiempos de espera*. Américas presenta oportunidad de mejora en la solicitud del RIT pues uno de los 3 funcionarios se mostró poco amable y con poca disposición.

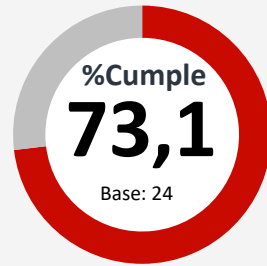
#### Rango de Cumplimiento

≤ 73,3    ≤ 85,4    > 85,4

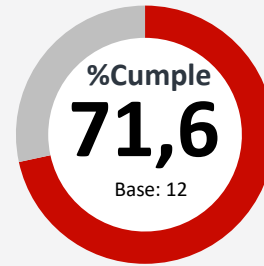
# Resultados por Supercade - Canal Presencial



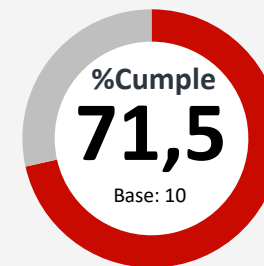
**TOTAL CANAL PRESENCIAL**



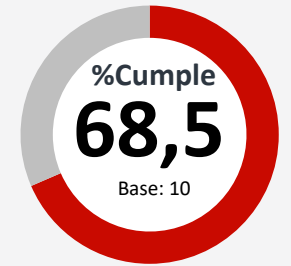
**SUPERCAD E CAD**



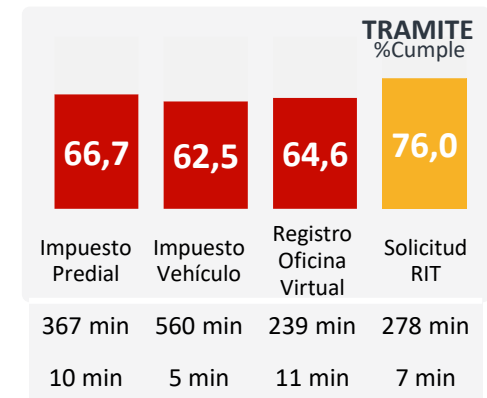
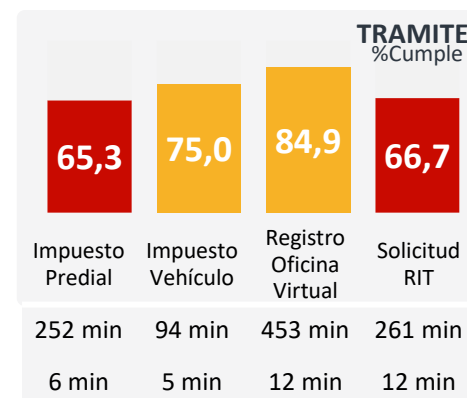
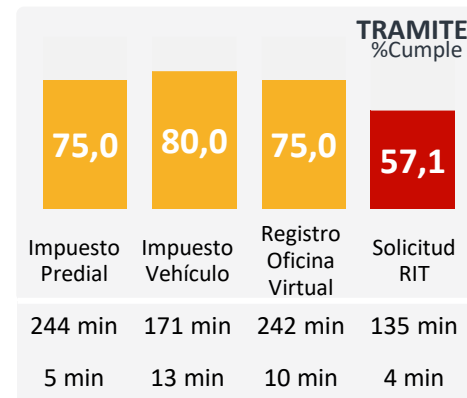
**SUPERCAD E AMERICAS**



**SUPERCAD E SUBA**



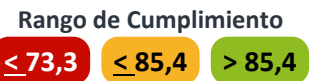
**SUPERCAD E 20 DE JULIO**



En general, los tiempos de espera son significativamente mayores que los tiempos de asesoría.

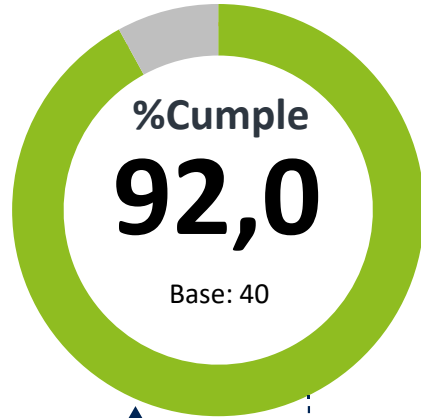
© Ipsos | \* Tiempo de espera: Tiempo que transcurre entre recibir el turno y en ser atendido por un asesor

\*\*Tiempo de Asesoría: Tiempo que transcurre entre el momento en el que el asesor saluda y el momento en el que el asesor se despide y termina la asesoría.



# Resultados Generales - Canal Telefónico

## Canal Telefónico Total



### BLOQUES



#### Primer Contacto

**98,8**  
%Cumple

Promedio  
Tiempo Espera  
14 min



#### Asesoría

**96,4**  
%Cumple

Promedio  
Tiempo Asesoría  
9 min



#### Fin de la Llamada

**78,1**  
%Cumple

El **Primer Contacto** de forma positiva presenta un nivel alto de cumplimiento en general. Cabe resaltar que al observarlo por las diferentes líneas, resalta la LINEA 195 pero la LINEA 3385000 presenta un 93,8% de cumplimiento cuando *el Agente saluda utilizando el protocolo* y su promedio de llamada es de 17min mientras que en la LINEA 195 es de 12 min.



Durante la **Asesoría**, el cumplimiento es muy bueno en general, pero se presenta un descenso cuando revisamos el ritmo en que habla el agente.  
LINEA 3385000 - 87,5% / LINEA 195 - 91,7%



### TRAMITE %Cumple

Impuesto Predial **91,5**

Impuesto Vehículo **90,7**

Registro Oficina Virtual **91,4**

Actualización RIT **93,5**

Al final, el Asesor brinda la orientación sobre lo que se estaba consultando de forma muy asertiva y se ve reflejado en sus altos niveles de cumplimiento, solo debemos resaltar que en el cierre el Agente no se despide utilizando el protocolo.  
LINEA 3385000 - 68,8% / LINEA 195 - 12,5%

Rango de Cumplimiento





# Resultados - Canal Telefónico



En general, los tiempos de espera son significativamente mayores que los tiempos de asesoría



**TRAMITE**  
%Cumple

	<b>95,2</b>	<b>90,3</b>	<b>90,0</b>	<b>91,1</b>
Impuesto Predial	Impuesto Vehículo	Registro Oficina Virtual	Actualización RIT	
<b>Tiempo Espera</b>	9 min	22 min	19 min	17 min
<b>Tiempo Asesoría</b>	6 min	7 min	6 min	12 min

**TRAMITE**  
%Cumple

	<b>91,9</b>	<b>91,8</b>	<b>90,9</b>	<b>91,8</b>
Impuesto Predial	Impuesto Vehículo	Registro Oficina Virtual	Actualización RIT	
<b>Tiempo Espera</b>	11 min	9 min	13 min	16 min
<b>Tiempo Asesoría</b>	10 min	9 min	9 min	9 min

\* Tiempo de espera: Tiempo que transcurre entre seleccionar una opción del IVR y el momento en el que contesta un asesor

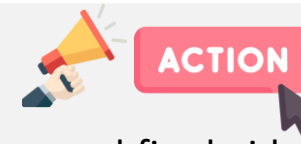
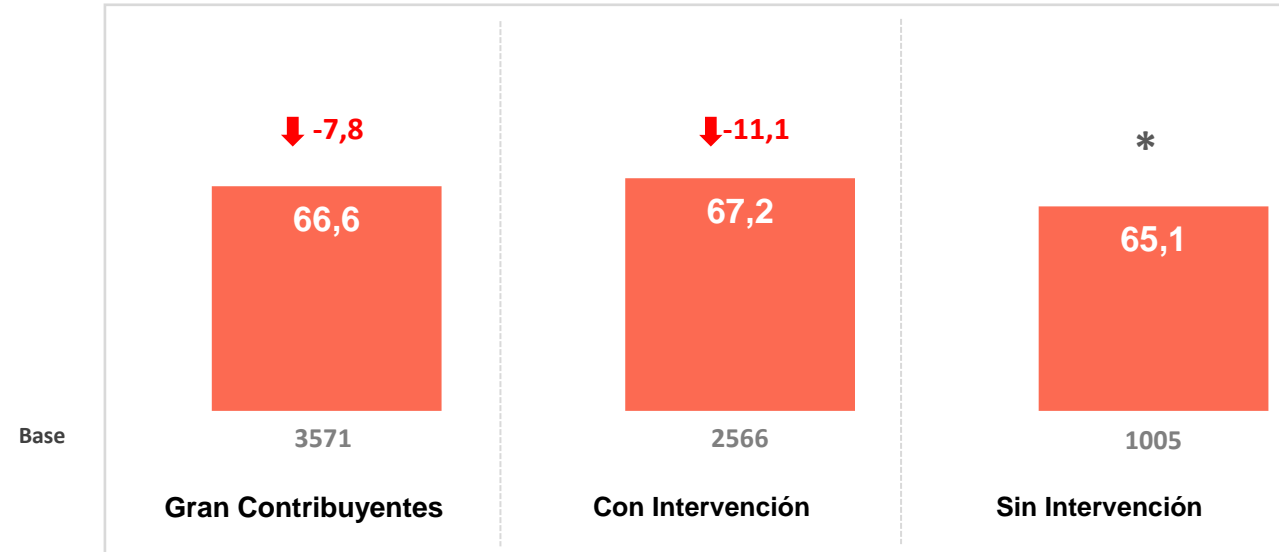
\*\*Tiempo de Asesoría: Tiempo que transcurre entre el momento en el que el asesor saluda y el momento en el que el asesor se despide y termina la asesoría.

## PRIORITARIO EL MEJORAMIENTO DE LA PÁGINA WEB



### PROBLEMAS EN COMÚN

- Mal funcionamiento de la página (se cae, es lenta)
- La página tiene limitaciones, no es posible realizar algunas descargas o consultas
- Página poco intuitiva, es difícil de manejar
- En difícil realizar los pagos en los diferentes canales
- Baja resolutivez ante las solicitudes



- ✓ Diagnóstico / análisis de la página con el fin de identificar oportunidades de mejora y facilitar la experiencia del usuario.
- ✓ Realizar mapeos de necesidades y expectativas de los usuarios hacia la página, identificando aquellas funcionalidades críticas y procesos que requieran mayor intervención.

## SERVICIO ESTABILIZADO Y CON FOCO EN MANTENIMIENTO



### ACIERTOS:

- Facilidad para el diligenciamiento del formato de solicitud
- Las instrucciones suministradas son claras
- Alta disponibilidad de asesores para la atención
- Conocimiento por parte de los funcionarios



### LOS USUARIOS ESPERAN:

- Seguir mejorando los tiempos de respuesta

Satisfacción  
General

89,4

Base: 81

Confianza

74

Base: 81

TTB



- ✓ Comunicar e incentivar el uso del portal web, como medio para solicitar las certificaciones.
- ✓ Evaluar la posibilidad de incluir los servicios de la Subdirección en las plataformas, aplicativos, sistemas y demás servicios tecnológicos, para facilitar el acceso del usuario, mejorar los tiempos de respuesta y la confiabilidad de la información.

**THANK  
YOU**

**GAME CHANGERS**

