



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE HACIENDA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA SECRETARIA DE HACIENDA

PASO 1: IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN Y SU ALCANCE

- **Objetivo General:** Determinar los usuarios o grupos de valor atendidos por la secretaria de hacienda, a partir de los requerimientos realizados mediante la plataforma de correspondencia PISAMI, para de esta manera gestionar acciones que se ajusten a las necesidades correspondientes.
- **Objetivos Específicos:**
 1. Identificar los usuarios que interactúan con la secretaria de hacienda y a su vez establecer los canales de atención, más usados para formular los requerimientos, con el fin de establecer mejoras en los canales de atención.
 2. Identificar las necesidades de acceso a la información que tienen los usuarios.
 3. Aplicar la metodología establecida en la Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos e interesados, expedida por la Presidencia de la República, el Ministerio de las TIC, DAFP y el DNP.

- **Alcance:**

Inicia con la recopilación y análisis de la documentación remitida a la Secretaria de Hacienda a través de la plataforma PISAMI, validando las variables contempladas en la base de datos proporcionada. Estableciendo acciones de mejora para la prestación del servicio, finalmente la presentación del informe con sugerencias para la implementación de las mejoras correspondientes.

PASO 2: ESTABLECER UN LIDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

El líder del proceso de caracterización del usuario externo de la alcaldía de Ibagué, será realizada por el Secretario de Hacienda Municipal, Doctor Juan Vicente Espinosa Reyes y/o quien haga sus veces y/o quien designe el Alcalde de Ibagué. La actividad fue desarrollada por la funcionaria Viviana Posse Rodríguez (contratista de la Secretaria de Hacienda).



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE HACIENDA

PASO 3: ESTABLECER VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Características de la información**

La información empleada para la caracterización de los usuarios de la Secretaría de Hacienda, se tomaron de la Plataforma integrada de sistemas de la Alcaldía Municipal de Ibagué (PISAMI), la cual tiene características tales como:

1. N° de radicado
2. Fecha de radicado
3. Dependencia
4. Medio de recepción
5. Tipo de documento
6. Estado del tramite
7. Identificación
8. Nombre
9. Asunto
10. Ciudad
11. Dirección
12. Teléfono
13. Número de respuesta
14. Fecha de respuesta

- **Metodología**

La caracterización de usuarios se realizó con base en la guía metodológica “*Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados*”, la cual corresponde a una adaptación del documento original elaborado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia. Este documento fue diseñado para establecer los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma, buscando así que las entidades públicas conozcan los usuarios, ciudadanos e interesados y con base en esto se formulen estrategias efectivas.

- **Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés**

1. **Grupos de valor:**

Los grupos de valor son las personas o entidades que hacen uso directo de los servicios que presta la entidad.



SECRETARIA DE HACIENDA

Se identificaron 3 grupos de valor los cuales se relacionan a continuación:

| Grupo de Valor | Variables | |
|------------------|--|----------------|
| | Geográfico | Intrínsecos |
| Persona Natural | Ubicación: Departamento Municipio. | Tema Requerido |
| Persona Jurídica | | Canal usado |

PASO 4: PRIORIZAR VARIABLES

| CATEGORIA | CALIFICACION - LA VARIABLE ES | | | | | PUNTAJE TOTAL | SELECCIONADA | |
|-----------------------------|----------------------------------|------------------|---------|------------|------------|---------------|--------------|----|
| | RELEVANTE | ECONOMICA | MEDIBLE | ASOCIATIVA | CONSITENTE | | SI | NO |
| GEOGRAFICA | <i>Ubicación</i> | 1 | 1 | 1 | | 3 | X | |
| | <i>Clima</i> | | | | | 0 | | X |
| DEMOGRAFICAS | <i>Edad</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Sexo</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Ingresos</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Actividad Económica</i> | | 1 | | 1 | 2 | X | |
| | <i>Puntaje Sisben</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Tamaño Familia</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Estado del ciclo familiar</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>idiomas</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Nivel académico</i> | | | | | 0 | | X |
| | INTRINSECAS | <i>Intereses</i> | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | X |
| <i>Lugares de encuentro</i> | | | | | | 0 | | X |
| <i>Acceso a canales</i> | | 1 | | | 1 | 2 | X | |
| <i>Uso de canales</i> | | 1 | 1 | | 1 | 3 | X | |
| DE COMPORTAMIENTO | <i>Niveles de uso</i> | 1 | 1 | | | 2 | X | |
| | <i>Estatus del usuario</i> | | | | | 0 | | X |
| | <i>Eventos</i> | | | | | 0 | | X |

VARIABLES:

✓ Variable Geográfica:



SECRETARIA DE HACIENDA

Al describir esta variable se logra ubicar la posición geográfica en la cual se encuentran los grupos de valor para la organización, a su vez el alcance geográfico

Para el caso de los requerimientos realizados a la secretaria de Hacienda se relacionan en el siguiente cuadro:

| Variable Geográfica: País - Departamento - Ciudad | Total Requerimientos |
|--|---------------------------------|
| Tolima - Alvarado | 1 |
| Amazonas – Leticia | 1 |
| Tolima - Anzoátegui | 1 |
| Tolima - Arado | 1 |
| Arauca - Arauca | 1 |
| Quindío - Armenia | 8 |
| Tolima - Armero Guayabal | 1 |
| Tolima - Ataco | 2 |
| Santander - Barrancabermeja | 2 |
| Atlántico - Barranquilla | 8 |
| Cundinamarca - Bogotá | 557 |
| Bolivia | 1 |
| Santander - Bucaramanga | 14 |
| Valle del cauca - Buenaventura | 4 |
| Quindío - Buenavista | 1 |
| Tolima - Buenos aires | 2 |
| Tolima - Cajamarca | 17 |
| Tolima - Calarcá | 2 |
| Quindío – Calarez | 1 |
| Valle del cauca - Cali | 58 |
| Huila – Campoalegre | 1 |
| Tolima - Carmen de Apicala | 1 |
| Casanare - Yopal | 1 |
| Tolima - Chaparral | 5 |
| Tolima - Chapetón | 5 |
| Cundinamarca - Chía | 2 |
| Tolima - Chicoral | 5 |
| Boyacá - Chiquinquirá | 1 |



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE HACIENDA

| | |
|---------------------------------------|----|
| Cundinamarca - Siberia | 6 |
| Tolima - Coello | 6 |
| Tolima - Coello Cocora | 4 |
| Cundinamarca - Cota | 4 |
| Tolima - Cunday | 1 |
| Cundinamarca | 2 |
| Risaralda - Dosquebradas | 2 |
| Tolima - El Bosque | 1 |
| Tolima - El Brillante | 1 |
| Tolima - El Bujio | 1 |
| Tolima - El Cairo | 1 |
| Tolima - El cedro | 1 |
| Tolima - EL Gallinazo | 1 |
| Tolima - El Jazmín | 1 |
| Tolima - El limón | 1 |
| Tolima - El Mirador | 1 |
| Tolima - El Paraíso | 1 |
| Tolima - El Pinal | 2 |
| Tolima - El Porvenir | 2 |
| Tolima - El triangulo | 2 |
| Antioquia - Envigado | 1 |
| Tolima - Espinal | 46 |
| Cundinamarca - Facatativá | 1 |
| Tolima - Finca La Carolina | 1 |
| Quindío - Filandia | 3 |
| Tolima - Flandes | 2 |
| Caquetá - Florencia | 6 |
| Valle - Floridablanca | 2 |
| Cundinamarca - Fusagasugá | 6 |
| Boyacá - Garagoa | 1 |
| Huila - Garzón | 1 |
| Cundinamarca - Girardot | 30 |
| Santander - Girón | 1 |
| Meta - Granada | 1 |
| Valle del cauca - Guadalajara de Buga | 6 |
| Tolima - Gualanday | 11 |
| Tolima Guamo | 10 |
| Cundinamarca - Guayabetal | 1 |



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE HACIENDA

| | |
|----------------------------|-------|
| Tolima - Honda | 2 |
| Huila | 1 |
| Tolima - Ibagué | 16839 |
| Antioquia - Itagüí | 1 |
| Caldas - La Dorada | 2 |
| Valle del cauca - La Unión | 1 |
| Tolima - Lérída | 23 |
| Tolima - Líbano | 2 |
| Tolima - Llanitos | 1 |
| Tolima - Los Guayabales | 3 |
| Cundinamarca - Madrid | 1 |
| Caldas - Manizales | 3 |
| Tolima - Mariquita | 13 |
| Antioquia - Medellín | 15 |
| Tolima - Melgar | 2 |
| Montevideo | 1 |
| Cundinamarca - Mosquera | 2 |
| Tolima - Murillo | 1 |
| Pasto - Nariño | 7 |
| Tolima - Natagaima | 3 |
| Huila - Neiva | 32 |
| Cundinamarca - Nilo | 1 |
| Tolima - Ortega | 2 |
| Paipa – Boyacá | 1 |
| Palmira – Valle | 3 |
| Valle del cauca -Palmira | 1 |
| Tolima - Palocabildo | 1 |
| Nariño - Pasto | 5 |
| Tolima - Payande | 13 |
| Risaralda - Pereira | 4 |
| Tolima - Piedras | 1 |
| Huila - Pitalito | 6 |
| Tolima - Planadas | 1 |
| Tolima - Purificación | 3 |
| Quindío | 1 |
| Tolima - Riviera | 1 |
| Tolima - Roncesvalles | 1 |
| Tolima - Rovira | 7 |



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE HACIENDA

| | |
|--------------------------------|---|
| Tolima - Saldaña | 2 |
| Santander - San Gil | 3 |
| Tolima - San Juan de la China | 2 |
| Tolima - San Luis | 4 |
| Tolima - San Sebastián | 2 |
| Magdalena - Santa Marta | 2 |
| Sucre - Sincelejo | 1 |
| Cundinamarca - Soacha | 1 |
| Tolima - Suarez | 1 |
| Tolima - Tapias | 2 |
| Cundinamarca - Tenjo | 1 |
| Cundinamarca - Tocancipa | 1 |
| Valle del cauca - Tuluá | 1 |
| Tolima - Venadillo | 2 |
| Tolima - Vereda Ancón Tesorito | 1 |
| Tolima - Vereda Aparco | 2 |
| Tolima - Vereda Balconcitos | 1 |
| Tolima - Vereda Bella vista | 1 |
| Tolima - Vereda Carrizales | 1 |
| Tolima - Vereda Cay | 2 |
| Tolima - Vereda Charco Rico | 1 |
| Tolima - Vereda Chucuni | 2 |
| Tolima - Vereda El cedral | 2 |
| Tolima - Vereda el Colegio | 1 |
| Tolima - Vereda El Llanito | 1 |
| Tolima - Vereda el rodeo | 1 |
| Tolima - Vereda el Salitre | 1 |
| Tolima - Vereda El Secreto | 2 |
| Tolima - Vereda el Totumo | 1 |
| Tolima - Vereda La Esmeralda | 1 |
| Tolima - Vereda La Florida | 1 |
| Tolima - Vereda La María | 1 |
| Tolima - Vereda La Martinica | 2 |
| Tolima - Vereda La triguera | 3 |
| Tolima - Vereda la Veta | 1 |
| Tolima - Vereda Llanito | 1 |
| Tolima - Vereda Los Andes | 1 |
| Tolima - Vereda Los Cauchos | 3 |



SECRETARIA DE HACIENDA

| | |
|---|---|
| Tolima - Vereda Martinica | 2 |
| Tolima - Vereda Pie de Cuenta Fallan | 1 |
| Tolima - Vereda Puente tierra | 1 |
| Tolima - Vereda Salitre Cocora | 1 |
| Tolima - Vereda San Antonio | 2 |
| Tolima - Vereda San Cayetano | 3 |
| Tolima - Vereda San Francisco | 3 |
| Tolima - Vereda San Juan de la China | 3 |
| Tolima - Vereda Santa Teresa | 2 |
| Tolima - Vereda Totumo | 1 |
| Tolima - Vereda Yacai | 1 |
| Caldas - Villa María | 1 |
| Tolima - Villarrestrepo | 1 |
| Meta - Villavicencio | 6 |
| Valle del cauca - Yotoco | 2 |

Con el cuadro anterior se puede concluir que el mayor porcentaje de grupos de valor, teniendo en cuenta la variable geográfica se encuentra ubicado en el Municipio de Ibagué con *16.839 solicitudes a la Secretaria de Hacienda*

Variables intrínsecas:

✓ Canal Usado:

En lo corrido del año 2016 y con base en la base de datos de la plataforma PISAMI la Secretaria de Hacienda recibió 17972 documentos con radicación externa, recepcionados a través de los siguientes medios:

| Canal usado por los grupos de valor | No. de documentos (correspondencia Interna) | Porcentaje |
|-------------------------------------|--|------------|
| Buzón de sugerencias | 1 | 0.01% |
| Correo electrónico | 68 | 0,38% |
| Correspondencia | 17.812 | 99,09% |
| Fax | 11 | 0,06% |



SECRETARIA DE HACIENDA

| | | |
|----------------------|---------------|-------------|
| Registro en línea | 84 | 0,47% |
| Total General | 17.976 | 100% |

Fuente: Plataforma de correspondencia PISAMI vigencia 2016.

Con base en el cuadro anterior el canal más utilizado por los grupos de valor es el de correspondencia con una participación de 99,09%

✓ **Tipo de persona**

| Tipo de persona | Total requerimientos |
|-----------------|----------------------|
| Natural | 10868 |
| Jurídica | 7108 |
| Total | 17976 |



El mayor número de requerimientos realizados a la Secretaria de Hacienda durante la vigencia 2016, lo realizaron personas de naturaleza jurídica “Naturales” con un total de 10868 requerimientos.

✓ **Temáticas requeridas por el grupo de valor**

El grupo de valor tipo de persona en relación a los tipos de requerimientos realizados con temáticas asociadas a roles de la oficina; relacionados a continuación:

| TIPO DE REQUERIMIENTO | NATURAL | JURIDICA | TOTAL |
|---|---------|----------|-------|
| DERECHO DE PETICION-CONSULTAS | 11 | 19 | 30 |
| DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENERAL | 18 | 216 | 234 |
| DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTICULAR | 70 | 809 | 879 |
| DERECHO DE PETICION-MANIFESTACIONES | 1 | 6 | 7 |
| DERECHO DE PETICION-QUEJAS | 1 | 8 | 9 |



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

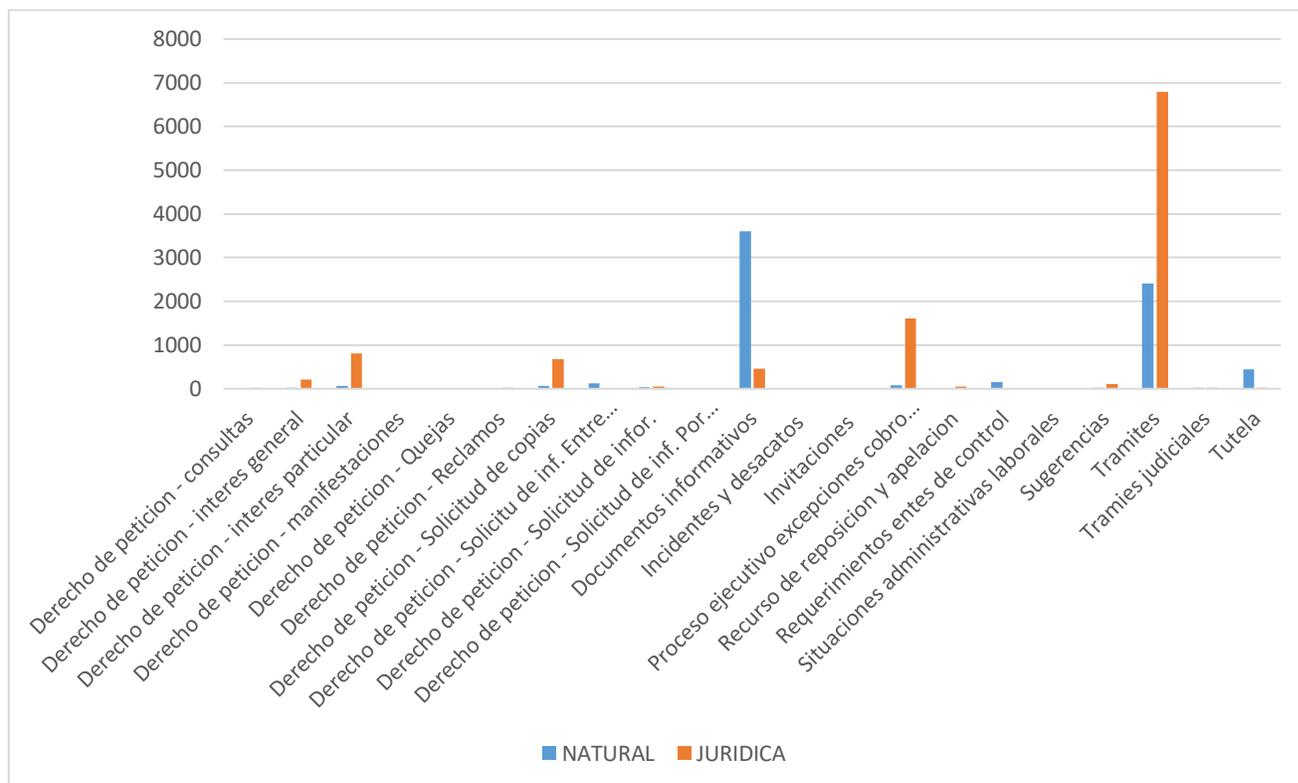


SECRETARIA DE HACIENDA

| | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|
| DERECHO DE PETICION-RECLAMOS | 1 | 17 | 18 |
| DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE COPIAS | 62 | 673 | 735 |
| DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES | 127 | 3 | 130 |
| DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INFOR. | 44 | 47 | 91 |
| DERECHO DE PETICION-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS | 3 | | 3 |
| DOCUMENTOS INFORMATIVOS | 3602 | 452 | 4054 |
| INCIDENTES Y DESACATOS | 14 | | 14 |
| INVITACIONES | 1 | | 1 |
| PROCESO EJECUTIVO EXCEPCIONES COBRO COACTIVO | 84 | 1614 | 1698 |
| RECURSO DE REPOSICION Y APELACION | 11 | 56 | 67 |
| REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL | 155 | | 155 |
| SITUACIONES ADMINISTRATIVAS LABORALES | 1 | 5 | 6 |
| SUGERENCIAS | 26 | 112 | 138 |
| TRAMITES | 2409 | 6794 | 9203 |
| TRAMITES JUDICIALES | 28 | 20 | 48 |
| TUTELA | 439 | 17 | 456 |
| TOTAL GENERAL | 7108 | 10868 | 17976 |



SECRETARIA DE HACIENDA



El mayor número de requerimientos esta relacionado con los tramites que tiene la secretaria de hacienda, entre los cuales se encuentran, paz y salvos, corrección para disminuir el valor a pagar, devolución o compensación de impuestos, exención tributaria, expedición de retención en la fuente, entre otros.

PASO 5: IDENTIFICACION DE MECANISMOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

La Alcaldía de Ibagué cuenta con canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con la entidad como son:

- Página web
http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestion documental/maestros/radicacion_pqr_publica/,
- Línea telefónica o fax 2619099
- e-mail: pqr@alcaldiadeibague.gov.co
- Buzón de sugerencias
- 9 ventanillas con la siguiente ubicación:
 - ✓ Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 – 59
 - ✓ Planeación Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola
 - ✓ Infraestructura y Desarrollo Rural Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



SECRETARIA DE HACIENDA

- ✓ Educación. Carrera 2ª # 17 -20
- ✓ Cobro Coactivo Carrera 4 Con Calle 16
- ✓ Espacio Público Carrera 3 Con Calle 21
- ✓ Secretaria de Salud Calle 60 No. 2 – 30
- ✓ Sisben Carrera 3ª # 19 – 01 Centro Comercial Andrés López de Galarza
- ✓ Secretaría de Transito Zona Industrial el Papayo. Carrera 48 Sur No. 44 – 35 Vía Picalaña.

PASO 6: AUTOMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS, USUARIOS O INTERESADOS CON CARACTERISTICAS SIMILARES.

La automatización de la información de los grupos de valor de la Secretaria de Hacienda se encuentra focalizado mediante el uso de los distintos canales de información, sin embargo, el mecanismo que permite una interacción entre los ciudadanos, usuarios o interesados con características similares en herramientas de software es la Plataforma PISAMI (Plataforma integrada de Sistema Alcaldía Municipal de Ibagué) la cual es administrada por oficina de recursos físicos, quien según la necesidad de cada secretaria suministra bases de datos compiladas.