



Secretaría de
Hacienda Distrital



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR



2024



Secretaría de
Hacienda Distrital



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL

DICIEMBRE DE 2024



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
3. OBJETIVOS	6
3.1 Objetivo General	6
3.2 Objetivos Específicos	6
4. ALCANCE	7
5. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN	7
6.1 EQUIPO LÍDER	14
6.2 GRUPOS DE VALOR A CARACTERIZAR	14
6.3 PRIORIZAR VARIABLES	14
6.4 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
8. DESAGREGACIÓN DE VARIABLES DE GRUPOS DE INTERÉS	16
9. REPORTE GESTIÓN TRIBUTARIA: COBRO PERSUASIVO	17
10. REPORTE GESTIÓN TRIBUTARIA: ATENCION AL CONTRIBUYENTE	21
11. CULTURA TRIBUTARIA	26
12. REPORTE GESTIÓN TRIBUTARIA: INDUSTRIA Y COMERCIO	33
13. REPORTE TESORERIA: GESTION DE PAGOS	36
14. REPORTE TESORERIA: COBRO COACTIVO	40
15. REPORTE UNIDAD DE DESARROLLO ECONÓMICO	45
16. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	49



1. INTRODUCCIÓN

La caracterización de la ciudadanía y de grupos de valor es un componente clave para cumplir con diversas políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este modelo abarca áreas fundamentales como la planeación institucional, el gobierno digital, la racionalización de tramites, el servicio al ciudadano, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

La descripción de la caracterización de usuarios permite identificar las necesidades, intereses, preferencias y expectativas de los usuarios, ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés; insumo para la oferta institucional y formulación de las estrategias que contemple acciones de mejora útiles para el servicio al ciudadano, así como, la oferta de canales adecuados para la atención e información efectiva al usuario. La secretaria de Hacienda Distrital cuenta con procedimientos y directrices para el manejo de las PQRS, Atención al contribuyente entre otras actividades que apuntan a satisfacer las necesidades, expectativas de los usuarios, de tal manera que esta información sea utilizada para la toma de decisiones y lograr una participación de la ciudadanía frente al logro de los objetivos de la Entidad.

Para el ejercicio de caracterización se siguió la metodología establecida en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP versión 5 de noviembre de 2022

La utilización de esta guía es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la secretaria de Hacienda Distrital.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Caracterizar:** Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, a partir de un conjunto de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí generar acciones.¹
 - ❖ **Ciudadanía:** Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.
 - ❖ **Grupo de valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
 - ❖ **Partes interesadas:** Ciudadanos que interactúan a través de los canales de atención, pero que no se pueden clasificar como grupo de valor, y otros actores que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad.
 - ❖ **Caracterización de grupos de valor:** Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP, 2020, p.10).
 - ❖ **Oferta Institucional:** Conjunto de planes, programas, proyectos y acciones específicas que la entidad dispone para cumplir con sus políticas sectoriales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al cual pueden acceder sus grupos de valor, mediante el previo cumplimiento de los requisitos establecidos (elaboración propia).
 - ❖ **Valor Público:** Cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía.
-



3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- ❖ Identificar características, intereses, necesidades y expectativas de los grupos de valor de la Secretaría de Hacienda Distrital de Cartagena de Indias, con el propósito de contar con elementos para una adecuada planificación del sistema de gestión de calidad para así poder seguir avanzando en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y mejorar la satisfacción de las partes interesadas.

3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las expectativas y necesidades de los grupos de valor de la secretaria de Hacienda Distrital, con miras a planificar un sistema de gestión capaz de proporcionar regularmente productos y servicios adecuados que permitan la mejora continua.
- ❖ Caracterizar los diferentes grupos de valor con los cuales la Secretaría de Hacienda Distrital de Cartagena de Indias tiene relación directa (contribuyentes, contratistas, personas jurídicas entre otros) para diseñar o ajustar los canales de comunicación y atención de acuerdo con sus necesidades y preferencias
- ❖ Fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, para fomentar la interacción entre la Secretaría de Hacienda y sus grupos de valor.
- ❖ Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo, a fin de informarlos y convocarlos para que participen en la rendición de cuentas y en la estrategia de participación ciudadana que diseñe la entidad.



4. ALCANCE

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

5. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN

Esta Caracterización de ciudadanos y grupos de valor se realiza con un enfoque en las Políticas Institucionales de Gestión y Desempeño Conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para el desarrollo de este informe de caracterización de ciudadanos y grupos de valor se señala la información en el marco de la política de Servicio al Ciudadano, con la finalidad de identificar las necesidades, los intereses, preferencias y expectativas de los contribuyentes, usuarios, ciudadanos, grupos de valor, necesarios para la toma de decisiones, mejorar la oferta institucional y formulación de estrategias que mejoren los procesos dentro de la entidad.

5.1 Servicio al ciudadano

Canales de atención de la secretaria de Hacienda Distrital:

La secretaria de hacienda distrital cuenta con diferentes canales de atención al ciudadano que le permiten interactuar con los ciudadanos, dentro de estos canales se encuentran:

Atención presencial: Esta es brindada en las oficinas ubicadas en

- ✓ Centro. Palacio de la Aduana, Dirección: Centro diagonal 30 # 30 – 78 Horario 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continua
- ✓ Centro. Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales, Dirección: Carrera 10 No 32 Horario: 8:00a.m. a 12:00am y 2:00pm a 4:00p.m.

Para la atención al contribuyente cuenta con ventanillas para radicación de PQR, para atención de cobro persuasivo y ventanillas para atención al contribuyente. Cuenta con una línea celular y página web <https://hacienda.cartagena.gov.co/>



	Inicio	Transparencia y acceso a la información pública	Atención y servicios a la ciudadanía	Participa	Secretarías y Dependencias
--	--------	---	---	-----------	----------------------------

Atención y Servicios a la ciudadanía

Invitamos a todos los ciudadanos a radicar las PQRSD a través de nuestro canal virtual.

El canal virtual está disponible las 24 horas / 7 días a la semana.

A cada PQRSD recibida se le asigna un código de radicación y contraseña que es enviada al correo electrónico del ciudadano dentro del horario laboral de 8:00 a.m - 4:00 p.m.

Con la finalidad de mejorar los procesos de cara a la ciudadanía la Secretaría de Hacienda aplica herramientas de percepción en relación a los servicios que son prestados a la ciudadanía, a través de la aplicación de encuestas de manera presencial y virtual <https://forms.office.com/r/PJps7faV88>

Los contribuyentes pueden acceder a través de las redes sociales la secretaria de Hacienda cuenta con las siguientes:

Redes sociales:



De igual manera pueden acceder a través de la página web <https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD> a la radicación de PQR de formas rápida y sencilla.

gov.co EN ES

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Buscar por componente

Inicio	Transparencia y acceso a la información pública	Atención y servicios a la ciudadanía	Participa	Secretarías y Dependencias
--------	---	---	-----------	----------------------------

[Inicio](#) > Registro PQRSD

Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD)

Por favor ten en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Selecciona el tipo de solicitud que deseas registrar



Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

[Configuración de privacidad](#)

Calificanos!





Respetados Ciudadanos:

Nuestro saludo especial desde la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Nuestra entidad se compromete a reforzar procesos que promuevan la responsabilidad, la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos en todos los niveles para con ello, **fortalecer la confianza y participación ciudadana**

En este contexto, reconociendo las capacidades y competencias institucionales y ciudadanas, nos comprometemos con la constante capacitación para **ofrecer un servicio centrado en el usuario**, valorando lo humano, tanto con relación a nuestros colaboradores como a nuestros ciudadanos, ofreciendo un servicio capaz de identificar y atender las necesidades de la comunidad, basado en la

5.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los ejercicios de caracterización de ciudadanos permiten identificar la población objeto, conocer necesidades y expectativas en materia de información y realizar acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas en sus componentes de información, diálogo y responsabilidades. Lo anterior, es un componente fundamental para una efectiva rendición de cuentas, de forma adecuada en la gestión pública, en la secretaria de Hacienda Distrital se realizan a través de diálogos participativos que se realizan como parte de este ejercicio de rendición de cuentas, escenarios de participación con la ciudadanía, en los que se destacan la transparencia y la Gestión que se realiza en la Hacienda Pública.

The screenshot shows a web portal with a navigation menu at the top: Inicio, Transparencia y acceso a la Información pública, Atención y servicios a la ciudadanía, Participa, and Secretarías y Dependencias. Below the menu, there are four main service tiles: 'Abc de la rendición de cuentas', '¿Por qué rendimos cuentas?', 'Así también Rendimos cuentas', and 'Herramientas de Rendición de Cuentas'. At the bottom, there is a large banner for 'RENDICIÓN DE CUENTAS 2024' with a 'Calificanos!' button and a 'Informe 100 días de Gobierno del Alcalde Dumek Turbay' document. A 'Configuración de privacidad' link is also visible.

5.3 TRÁMITES

Los trámites en la Secretaría de Hacienda se pueden consultar en <https://www.cartagena.gov.co/transparencia/tramites-y-servicios/hacienda-publica>, actualmente en la Secretaría de Hacienda se realiza los siguientes tramites de manera presencial:

- ❖ Levantamiento de medidas cautelares para cuentas bancarias: Procedimiento mediante el cual los contribuyentes del Distrito de Cartagena solicitan el levantamiento de las medidas cautelares decretadas en su contra, dentro del proceso administrativo de cobro coactivo adelantado por el Distrito para exigir el pago de deudas fiscales.
 - ✓ Trámite semipresencial
 - ✓ Trámite sin costo
 - ✓ 30 DIA(S) hábiles HÁBIL(ES)

- ❖ Desembargo de bienes inmuebles: Levantamiento de Medidas Cautelares para bienes inmuebles.
 - ✓ Trámite semipresencial
 - ✓ Trámite sin costo
 - ✓ 15 DIA(S) HÁBIL(ES)

- ❖ Facilidades De Pago Para Los deudores de obligaciones no Tributarias: Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones no tributarias.
 - ✓ Trámite presencial
 - ✓ Trámite sin costo
 - ✓ 15 DIA(S) HÁBIL(ES)

- ❖ Sobretasa Municipal o Distrital a la Gasolina Motor: Declaración y pago que se genera por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada, en la jurisdicción. Los responsables son los distribuidores mayoristas, los productores e importadores, los transportadores y expendedores al detal cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de la gasolina que transporten o expendan y los distribuidores minoristas.



- ✓ Tramite presencial
- ✓ Tramite sin costo
- ✓ De forma inmediata

❖ Devolución y/o compensación de Pagos en exceso y pagos de Lo no debido por conceptos no tributarios: Obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.

- ✓ Tramite semipresencial
- ✓ Tramite sin costo
- ✓ 90 días hábiles

❖ Corrección de errores e Inconsistencias en declaraciones y recibos de pago: Corrección de la información contenida en las declaraciones y/o en los recibos oficiales de pago, que presenten errores de diligenciamiento por parte del contribuyente, en datos tales como errores u omisiones en el concepto del tributo que se cancela, año y/o período gravable, errores de documento de identificación, errores aritméticos, siempre y cuando la inconsistencia no afecte el valor o liquidación del impuesto declarado.

- ✓ Tramite semipresencial
- ✓ Tramite sin costo
- ✓ 5 días hábiles

❖ Exención del impuesto de Espectáculos Públicos: Exoneración del pago del impuesto de espectáculos públicos como beneficio tributario.

- ✓ Tramite semipresencial
- ✓ Tramite sin costo
- ✓ 15 días hábiles

❖ Exención del Impuesto de Industria y Comercio: Obtener la exoneración de una parte o de la totalidad del pago del impuesto de industria y comercio para aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan determinadas actividades industriales, comerciales o de servicios en las respectivas jurisdicciones municipales.



- ✓ Tramite semipresencial
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 15 días hábiles
-
- ❖ **Modificación en el Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio:** Realizar el cambio o actualización en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio cuando hayan modificaciones efectuadas con relación a la actividad económica, sujeto pasivo del impuesto o establecimientos, tales como la venta, enajenación, modificación de la razón social, transformación de las actividades que se desarrollen, cambio de dirección del establecimiento y cualquier otra susceptible de modificar en los registros.
 - ✓ Tramite semipresencial
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 15 días hábiles
-
- ❖ **Registro de Contribuyentes del Impuesto De Industria y Comercio: Incorporarse al mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los contribuyentes del impuesto de industria y comercio.**
 - ✓ Tramite semipresencial
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 15 días hábiles
-
- ❖ **Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria Comercio:** Obtener la cancelación del registro de industria y comercio cuando cesen definitivamente el desarrollo de actividades industriales, comerciales o de servicios sujetas a dicho impuesto.
 - ✓ Tramite semipresencial
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 15 días hábiles
-
- ❖ **Impuesto de Industria y Comercio y sus Complementario de Avisos Y Tableros:** Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.



- ✓ Tramite en línea
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 1 hora
-
- ❖ Impuesto Predial Unificado: Pago que todo propietario, poseedor o quien disfrute del bien ajeno, debe realizar sobre los bienes inmuebles o predios ubicados en la respectiva jurisdicción del Municipio o Distrito.
-
- ❖ Tramite en línea
- ✓ Tramite sin costo
 - ✓ De forma inmediata
-
- ❖ Exención del Impuesto Predial Unificado: Exoneración total de la obligación que tienen las personas naturales y jurídicas propietarias o poseedoras de predios, de conformidad con la causal determinada por las respectivas jurisdicciones territoriales.
- ✓ Tramite en línea
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 180 días hábiles
-
- ❖ Devolución y/o compensación de Pagos en Exceso y Pagos de lo no debido: Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.
- ✓ Tramite en línea
 - ✓ Tramite sin costo
 - ✓ 90 días hábiles
-
- ❖ Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias: Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.
- ✓ Tramite en línea



- ✓ Tramite sin costo
- ✓ De forma inmediata

6.1 EQUIPO LÍDER

Para el presente ejercicio de caracterización el equipo de trabajo lo conformaron los siguientes integrantes del subproceso de Implementación de Sistemas de Gestión:

Liliana Baena Asesor Externo SGC-SHD
Jaine Zamora Asesor Externo SGC-SHD
Eder Moneriz Pretel Asesor Externo SGC-SHD
Verónica Pinto Espinosa P.U.C 219 G35

6.2 GRUPOS DE VALOR A CARACTERIZAR

Para el presente estudio se tuvo en cuenta la información suministrada por los diferentes subprocesos derivada de encuestas de satisfacción a contribuyentes, bases de datos del sistema tributario MATEO, como resultado se priorizaron las variables de acuerdo con la pertinencia de los grupos de interés, por ende, algunas de las variables fueron omitidas. Se tomaron aquellos grupos que tuvieron mayor interacción con la entidad, es decir, los usuarios que solicitan los servicios de la Secretaría de Hacienda Distrital y con otros subprocesos que en el primer ejercicio no participaron por no tener forma de obtener información de sus grupos de interés, de igual manera se realizó análisis de grupos de valor interno para el caso del subproceso de Cobro coactivo y Tesorería.

6.3 PRIORIZAR VARIABLES

Para este estudio cada uno de los subprocesos estableció priorización de variables, con el fin de seleccionar aquellas que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos. Los criterios considerados para realizar la priorización fueron los siguientes:

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



6.4 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización de la caracterización de usuarios de la entidad se han identificado las siguientes fuentes de información:

- ❖ **Bases de datos de la entidad:** Información que reposa en el Sistema Tributario MATEO, sobre los impuestos Predial e Industria y Comercio y Unidad de desarrollo económico.
- ❖ **Encuestas de satisfacción:** Se aplican encuestas de satisfacción al contribuyente de manera trimestral en donde se analizan los grupos de valor externos e internos, de igual manera encuestas de Tesorería a sus grupos de valor interno contratistas a través de la página web.
- ❖ **Registros administrativos:** Histórico de las actividades que se vienen realizando conforme a lo definido en los planes de acción operativos.
- ❖ **Consulta en páginas web:** Información obtenida de las páginas web relacionadas con los grupos de interés de la Secretaría de Hacienda, tales como: ciudadanos, gremios, entidades nacionales, instituciones de educación superior, entre otros.
- ❖ **Observación directa:** Se hace una observación en la sala de Atención al Contribuyente, así como en los puntos donde se desarrollan las diferentes actividades de Cultura Tributaria.

7. METODOLOGÍA



8. DESAGREGACIÓN DE VARIABLES DE GRUPOS DE INTERÉS

PROCESO/SUBPROCESO	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE
COBRO PERSUASIVO	INTRÍNSECA	Servicio solicitado
		Interes
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	GEOGRÁFICA	Ubicación
	INTRINSECA	Interés
	DE COMPORTAMIENTO	Beneficios buscados
INDUSTRIA Y COMERCIO	INTRÍNSECA	Actividad económica
GESTIÓN DE PAGO	DE COMPORTAMIENTO	Beneficios buscados
COBRO COACTIVO	DEMOGRÁFICA	Edad
		Sexo
	INTRÍNSECA	Canales de atención



DESARROLLO ECONÓMICO	DE COMPORTAMIENTO	Eventos
	GEOGRÁFICA	Ubicación
	DEMOGRÁFICA	Sexo
		Edad
		Estrato
		Ocupación/actividad económica
		Nivel de educación o escolaridad
	INTRÍNSECA	Acceso a canales de atención
		Intereses

9. REPORTE GESTIÓN TRIBUTARIA: COBRO PERSUASIVO

9.1 Metodología:

Para la realización de la caracterización de usuarios de las facilidades de pago de IPU se han identificado las siguientes fuentes de información:

- ✓ Bases de datos de la entidad: Información que reposa en el Sistema Tributario MATEO sobre el Impuesto Predial Unificado IPU
- ✓ Encuesta vía WhatsApp de contribuyentes de facilidades

9.2 Recolección de la Información:

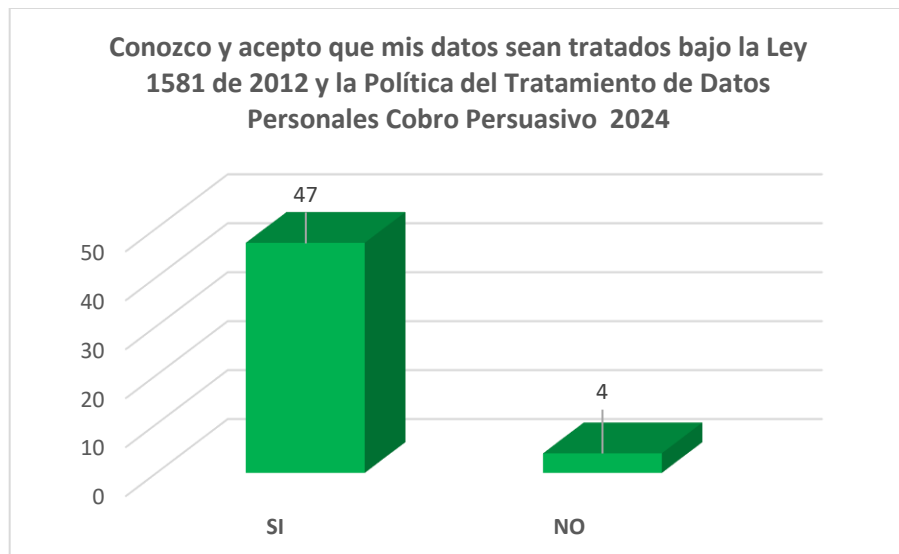
Los datos de la caracterización fueron extraídos del Sistema de Información Tributaria Mateo el cual consolida la información que se digitaliza de los formatos de solicitud de otorgamiento de facilidades para el pago de obligaciones fiscales impuesto predial unificado GHAGT08-F010 y demás documentos soporte del acuerdo de pago.

9.3 Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés

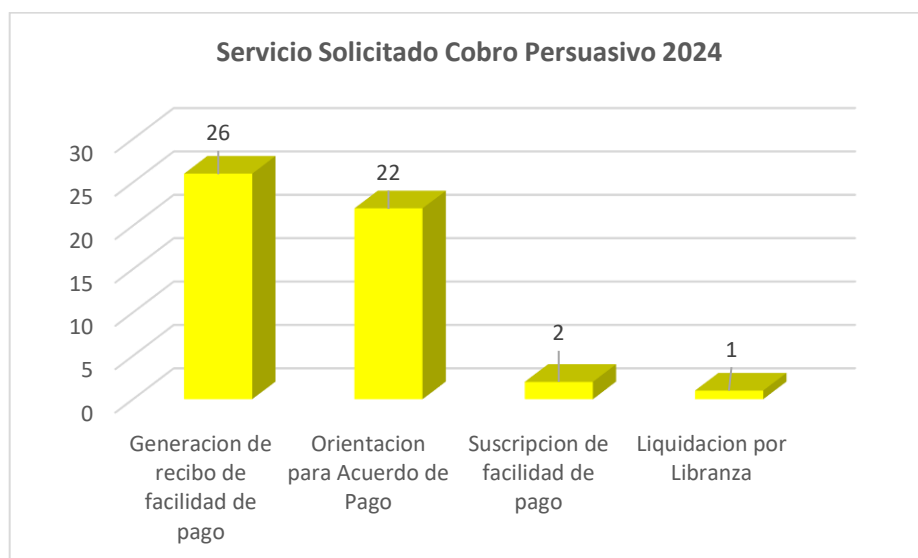
Se identificaron los siguientes grupos de valor de Cobro Persuasivo a partir de los contribuyentes que suscribieron facilidades de pago, encontrando estos grupos de valor.

Grupos de valor

- ◆ Contribuyentes
 - ✓ Personas Naturales
 - ✓ Personas Jurídicas



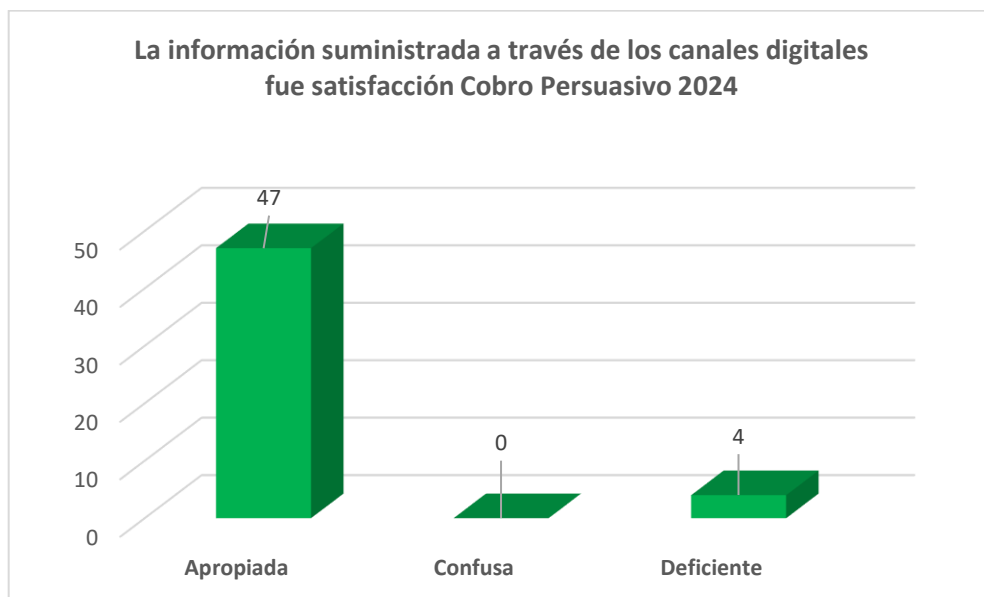
De acuerdo con la gráfica se observa que 92% de los contribuyentes aceptaron la política de Tratamiento de Datos Personales mientras que el 8% no desea que sus datos sean tratados.



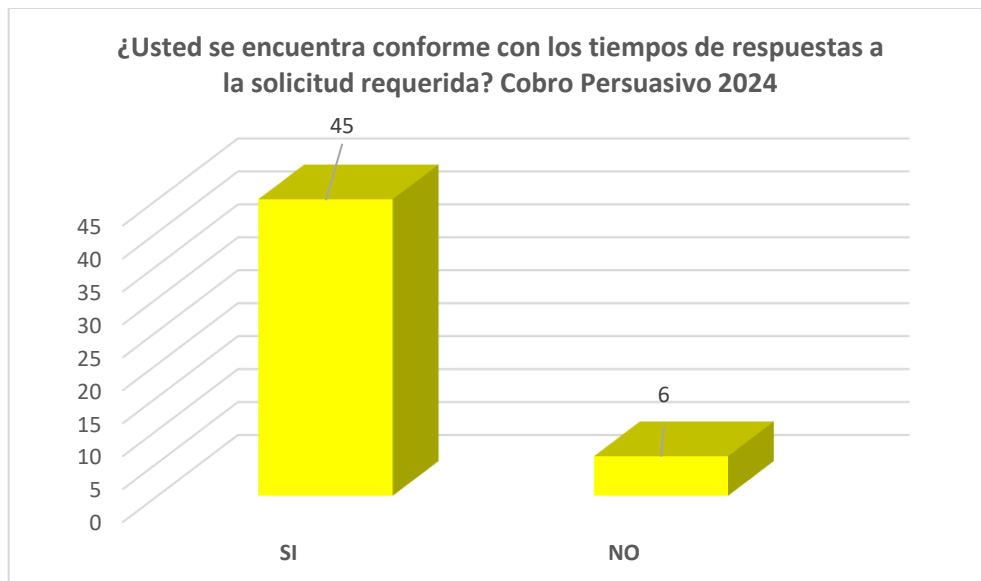
Podemos ver que, los servicios más solicitados en el subproceso de Cobro Persuasivo son Generación de recibo de facilidad de pago con 51% y Orientación para Acuerdo de Pago con 43%. Seguido de Suscripción de facilidad de pago de 4%, siendo Liquidación por Libranza el servicio menos requerido.



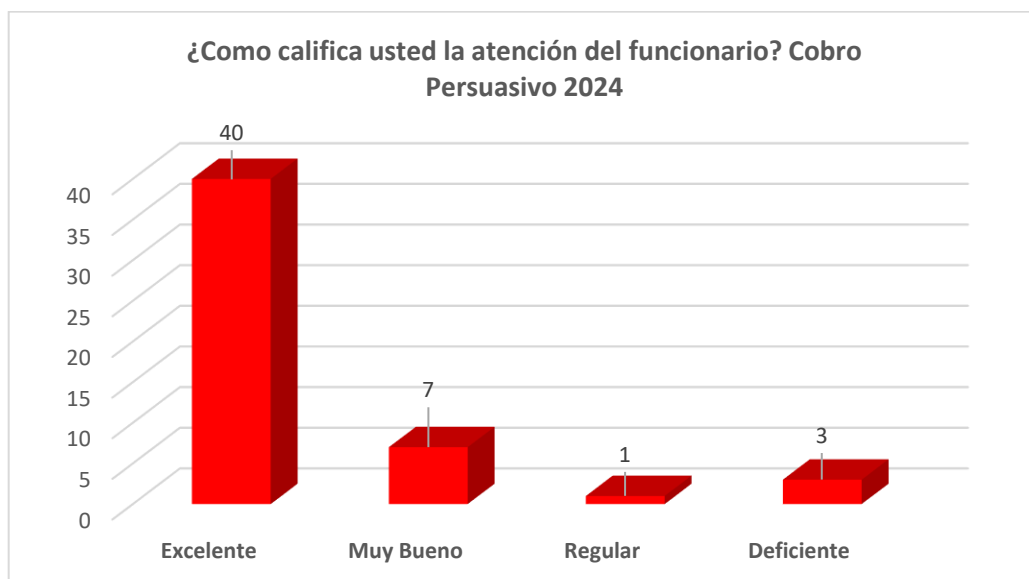
En general la calificación por la respuesta del servicio solicitado fue satisfactoria, ya que, que 71% marcó Excelente, 20% Muy bueno y 10% deficiente.



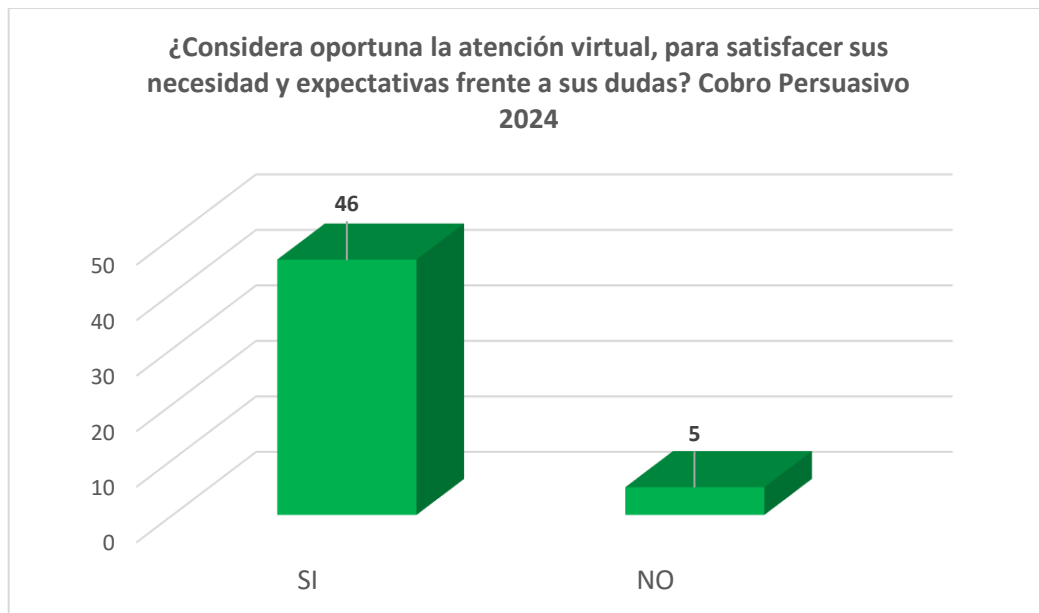
La satisfacción por la información suministrada a través de los canales digitales fue apropiada en un 92% y deficiente con un 2%.



Se puede observar que un 88% de los contribuyentes se encuentran conforme con los tiempos de respuestas a la solicitud requerida, mientras que un 12% afirma su inconformidad.



Los contribuyentes califican la atención del funcionario con un 78% excelente, 14% muy bueno 6% deficiente y 2% regular.



La atención virtual brindada para satisfacer las necesidad y expectativas frente a las dudas de los contribuyentes fue calificada con 90% oportuna y 10% demorada.

10. REPORTE GESTIÓN TRIBUTARIA: ATENCION AL CONTRIBUYENTE

10.1 Metodología:

Para la realización de la caracterización de usuarios de Atención al contribuyente se tuvieron como base la siguiente fuente de información:

- ✓ Encuestas de satisfacción de contribuyentes de la secretaria de Hacienda que son atendidos en la sala de atención en cada una de sus casillas.

10.2 Recolección de la Información:

Los datos para la caracterización fueron tomados de la encuesta de satisfacción al contribuyente que se aplicaron en la actual vigencia, la cual fue modificada a finales del año 2023 para poder contar con más variables que permitieran hacer un análisis más a fondo de las percepciones e intereses de los contribuyentes que solicitan los servicios de la oficina de atención de la secretaria de Hacienda.

10.3 Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés

Se identificaron los siguientes grupos de valor de atención al contribuyente a partir de los datos suministrados en el instrumento utilizado encuesta de satisfacción al contribuyente.

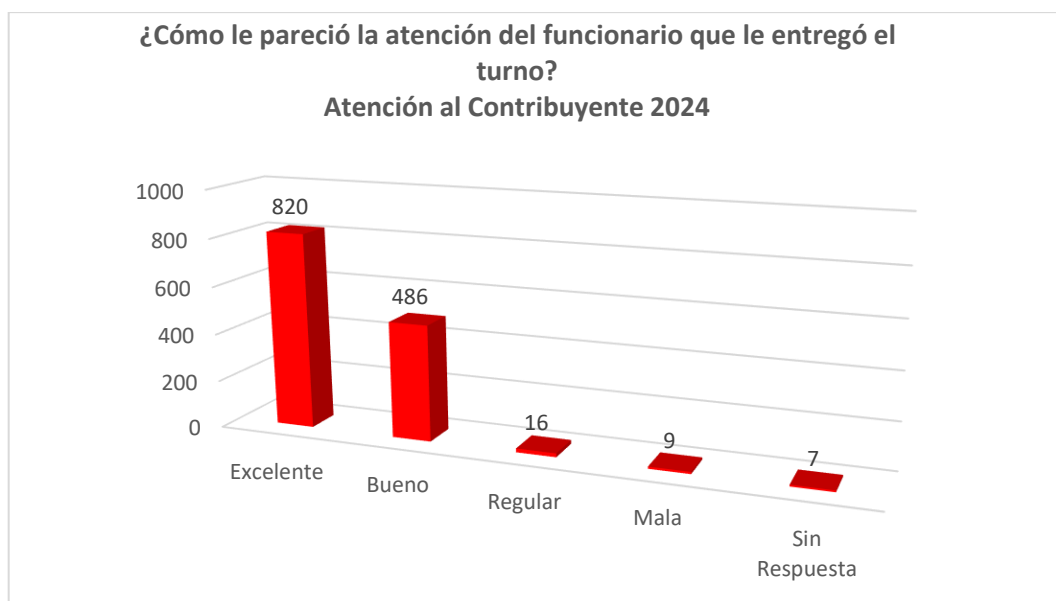


Grupos de valor

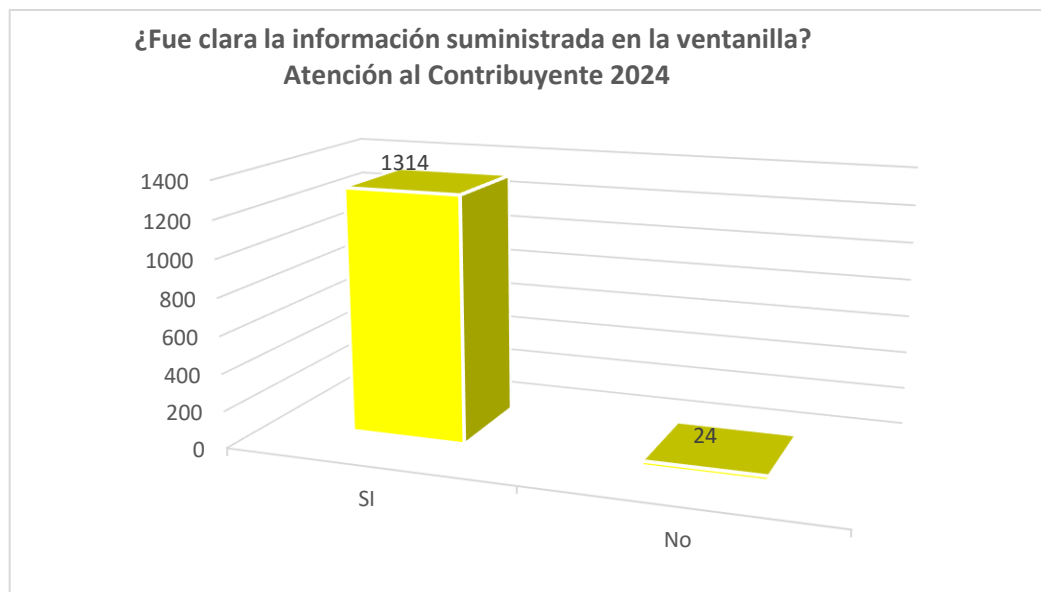
❖ Contribuyentes

- ✓ Personas Naturales
- ✓ Personas Jurídicas

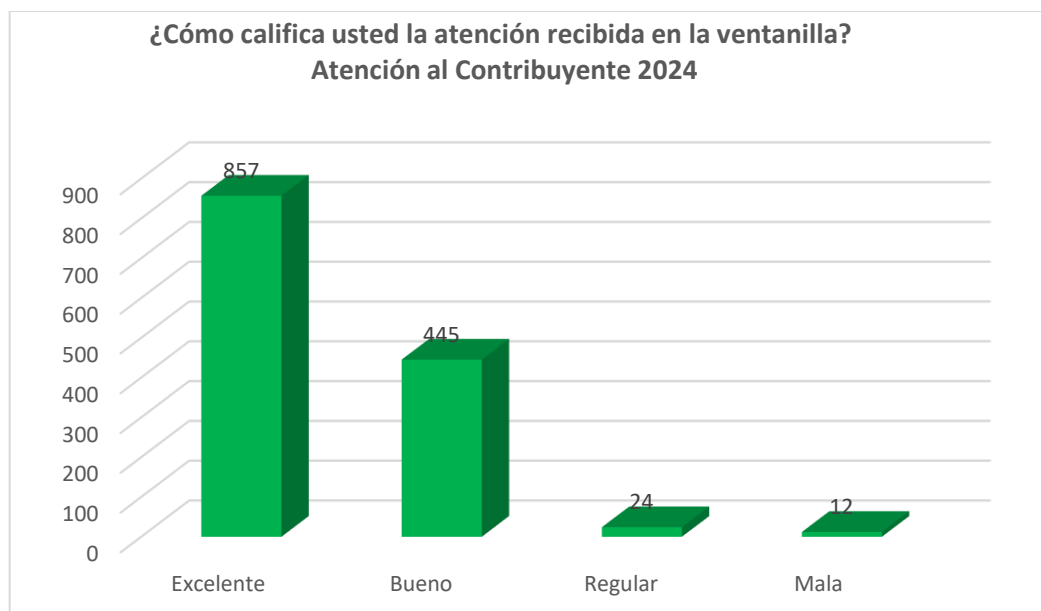
CATEGORIA: INTRÍNSECA
VARIABLE: INTERÉS



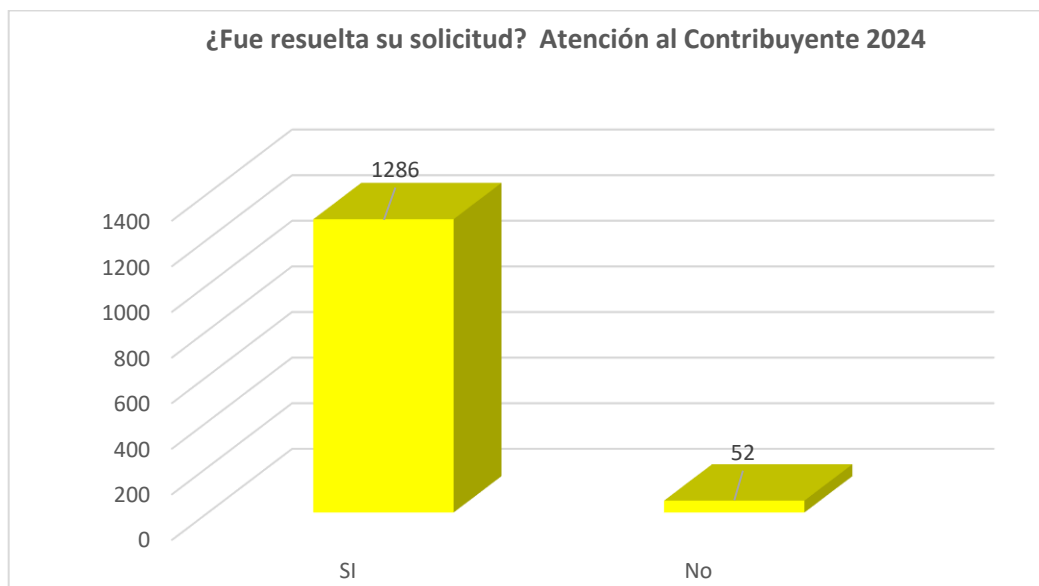
La atención del funcionario que entregó el turno fue percibida como Excelente con un 61,28%, Bueno con 36,32%, Regular con 1,19%, Mala con 0,67 y sin respuesta con 0,52%.



La gráfica evidencia que los contribuyentes están entendiendo la información suministrada en ventanilla, ya que, un 98,20% afirmó que la información es clara, mientras que un 1,7% expresa lo contrario.

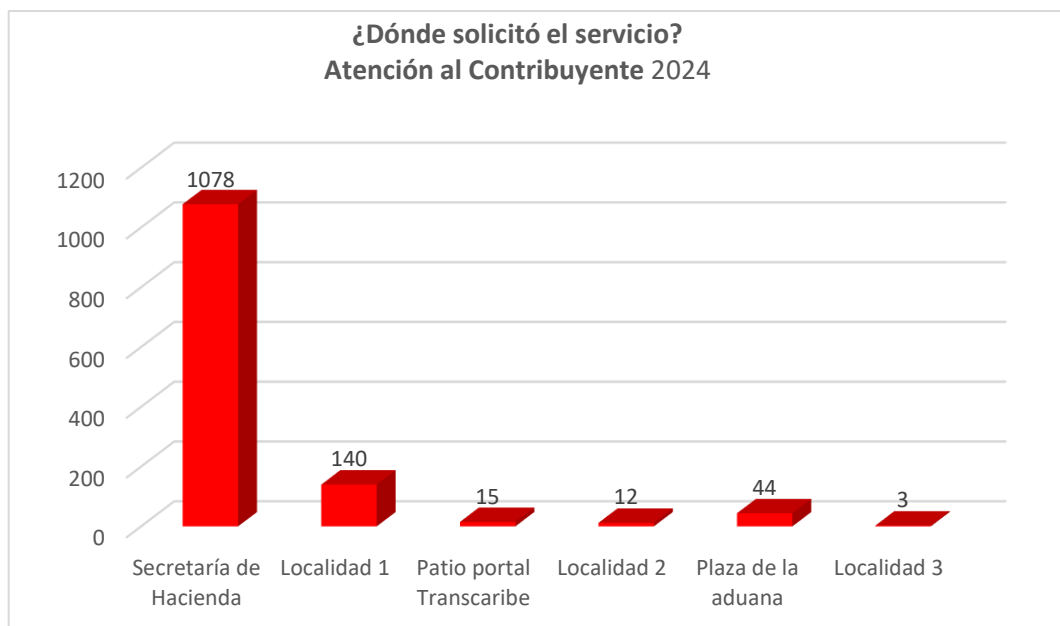


Los contribuyentes calificaron en su mayoría de manera positiva la atención recibida en ventanilla. Excelente 64%, Bueno 33,25%, Regular 1,7% y Mala 0,89. Se deben implementar acciones de mejora para reducir las inconformidades.



Se evidencia que las solicitudes hechas por los contribuyentes en el proceso Atención al Contribuyente son resueltas en un 96, 11%. Solo en un 3, 9% no fueron resueltas las solicitudes.

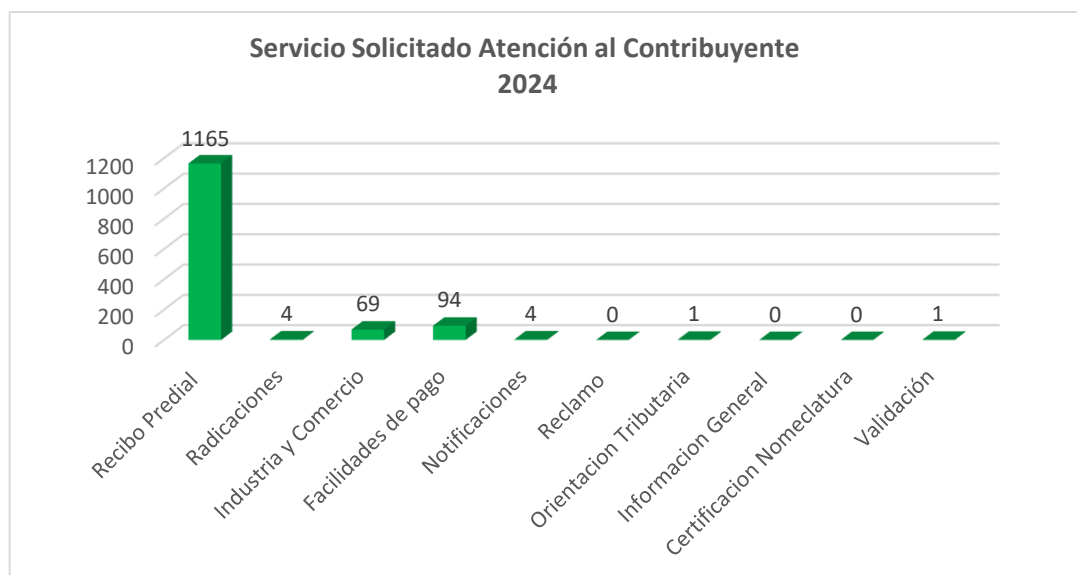
CATEGORIA: GEOGRÁFICA
VARIABLE: UBICACIÓN



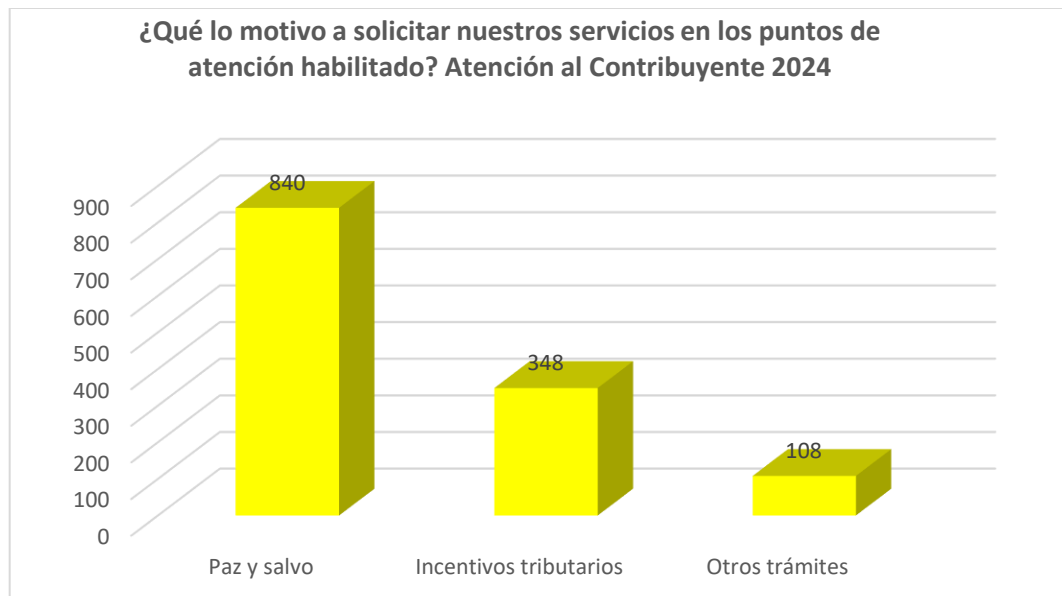


Como se observa en la gráfica los datos muestran que la oficina de la secretaria de Hacienda Distrital es el lugar donde más solicitan el servicio con un 83,4%, le sigue la localidad 1 con un 10,8%, Plaza de la Aduana 3,4%, Patio Portal Transcribe con un 1,1%, localidad 2 con 0,9% y por último la localidad 3 con un 0,2%.

CATEGORIA: INTRÍNSECA
VARIABLE: BENEFICIOS BUSCADOS



Como se observa en la gráfica los datos muestran que personas que se acercan hasta las oficinas lo hacen para solicitar los recibos de Impuesto Predial con un 87%, le sigue facilidades de pago con 7%, información de industria y comercio con 5,1%, radicaciones y notificaciones con un 0,2% y por último orientación tributaria y validación con un 0,07%. Los contribuyentes el mayor servicio que solicitan es la entrega de los recibos de predial, de lo anterior se podría decir que prefieren aclarar dudas del pago que realizarán para no cometer errores.



La gráfica refleja que el mayor motivo para solicitar nuestros servicios en los puntos de atención habilitado es la entrega de paz y salvo con un 64,81%, seguido por incentivos tributarios con 26,85% y, finalmente, otros trámites con 8,3%.

11. CULTURA TRIBUTARIA

11.1 Metodología: Para la realización de la caracterización de usuarios de cultura tributaria se tuvieron como base la siguiente fuente de información:

- ✓ Encuestas de satisfacción de contribuyentes de la secretaria de Hacienda que son atendidos en la sala de atención en cada una de sus casillas.

11.2 Recolección de la Información: Los datos para la caracterización fueron tomados de la encuesta de satisfacción al contribuyente que se aplicaron en la actual vigencia, la cual fue modificada a finales del año 2023 para poder contar con más variables que permitieran hacer un análisis más a fondo de las percepciones e intereses de los contribuyentes que solicitan los servicios de la oficina de atención de la secretaria de Hacienda.

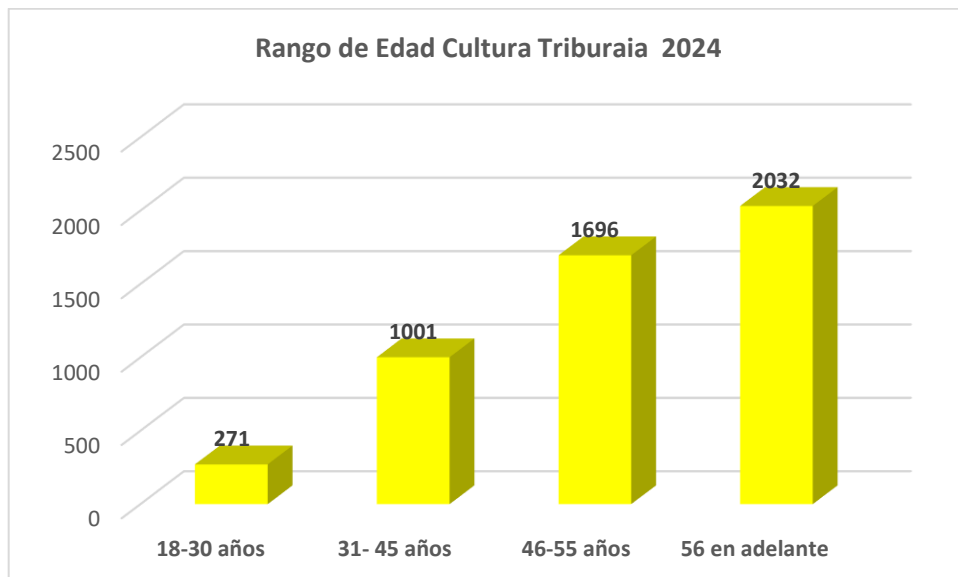
11.3 Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés: Se identificaron los siguientes grupos de valor de atención al contribuyente a partir de los datos suministrados en el instrumento utilizado encuesta de satisfacción al contribuyente.

Grupos de valor:

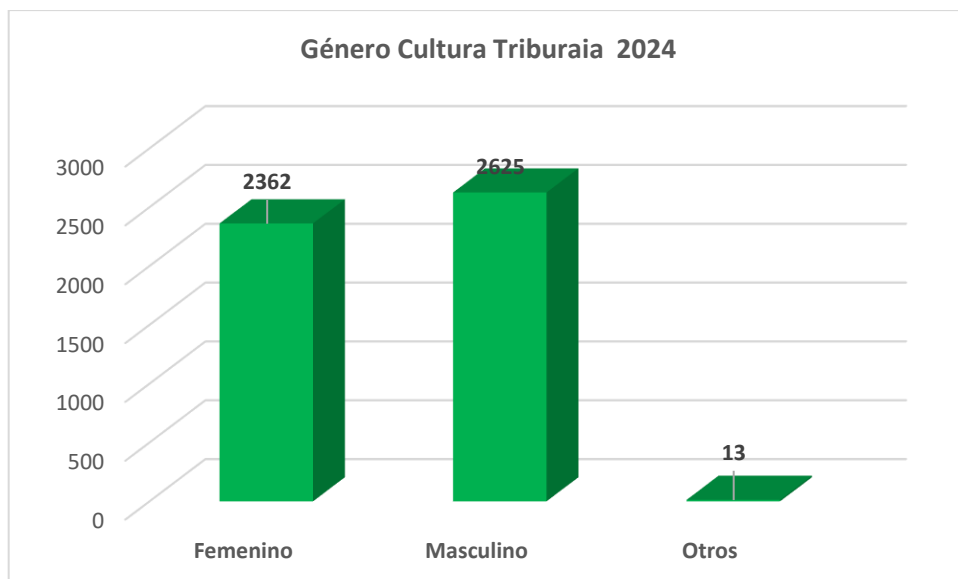
- ◆ Contribuyentes



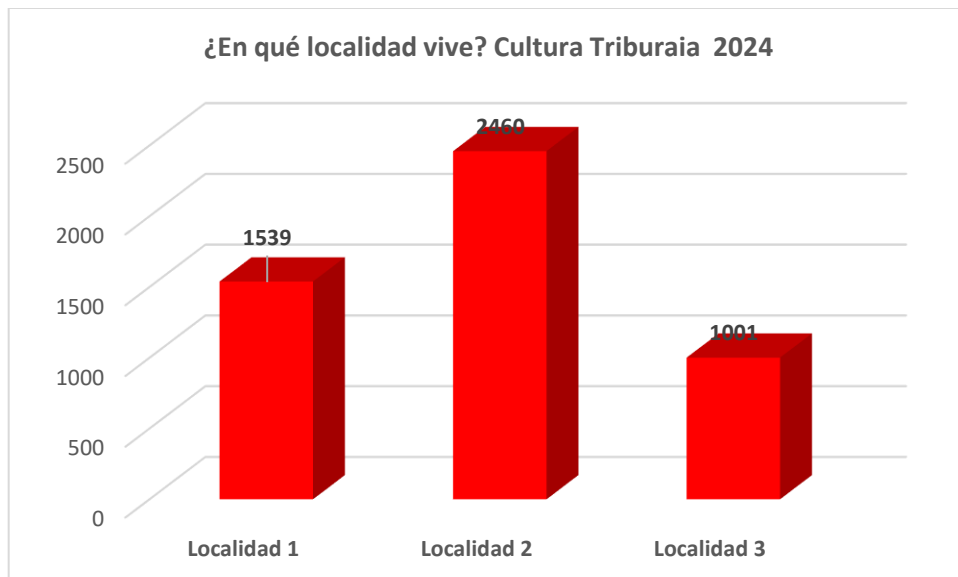
- ✓ Contribuyentes Personas Naturales
- ✓ Jurídicas



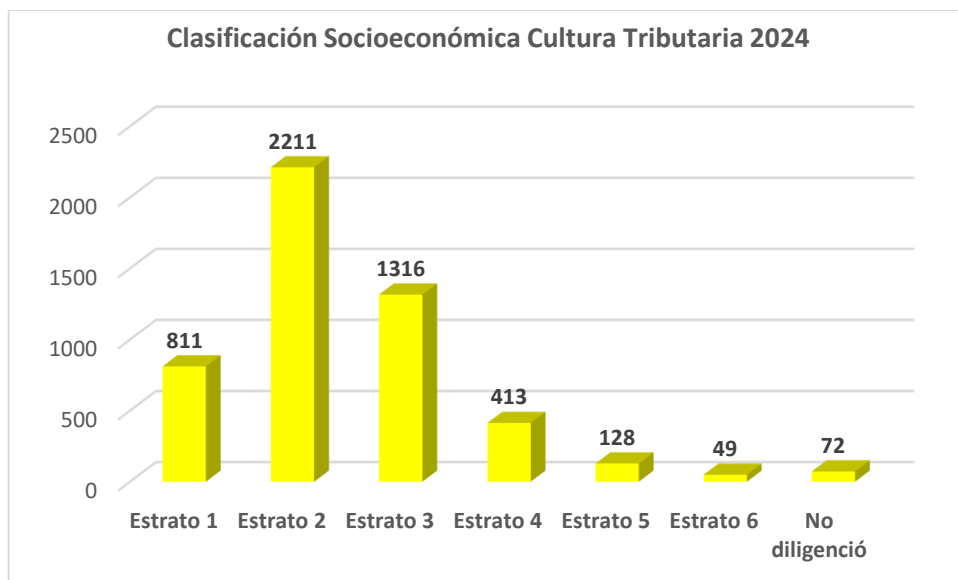
La gráfica refleja que la mayoría de los contribuyentes tienen de 56 años en adelante con un 40.64%, seguido de 46-55 años con 33.92%, luego 31-45 con 20.02% y finalmente 18-30 con 5.42%.



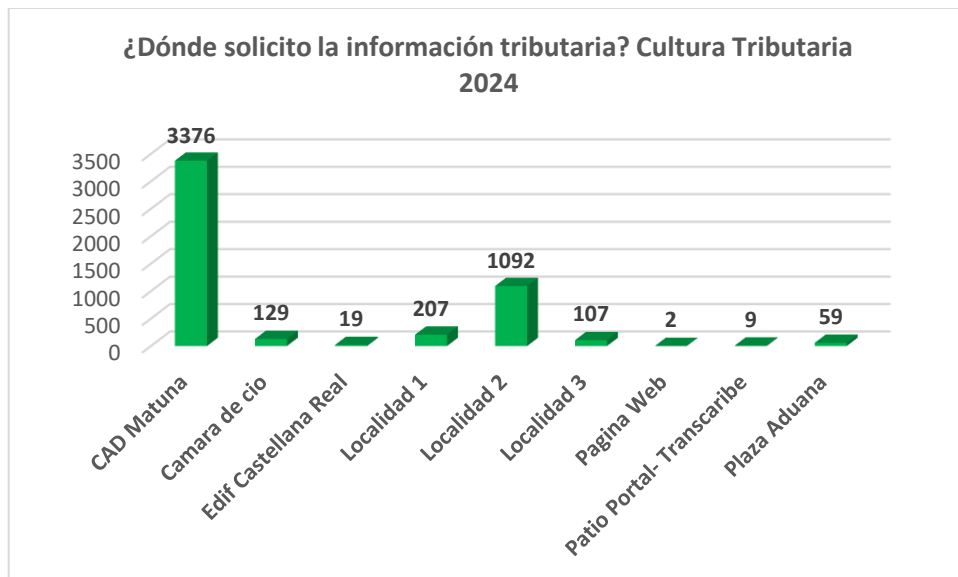
Los contribuyentes son de género masculino en un 52,5%, seguido del femenino con 47.24%, finalmente en la opción otro con un 0.26%. Es decir, que los contribuyentes que adquieren los servicios de cultura tributaria son en su mayoría hombres y mujeres.



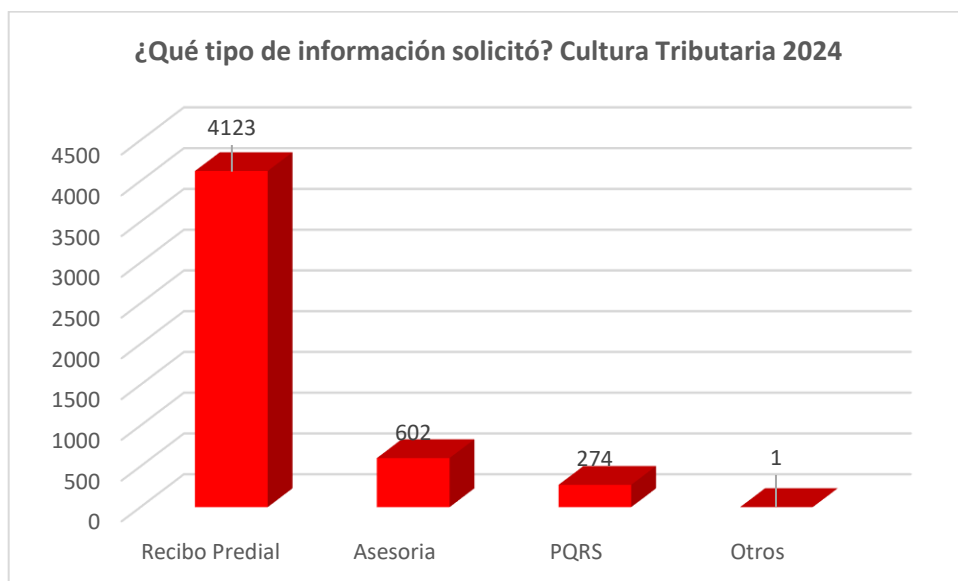
Se puede identificar que los contribuyentes viven la mayoría en la localidad 2 con un 49.2%, seguido de la localidad 1 con 30.78% y finalmente localidad 3 con 20.02%.



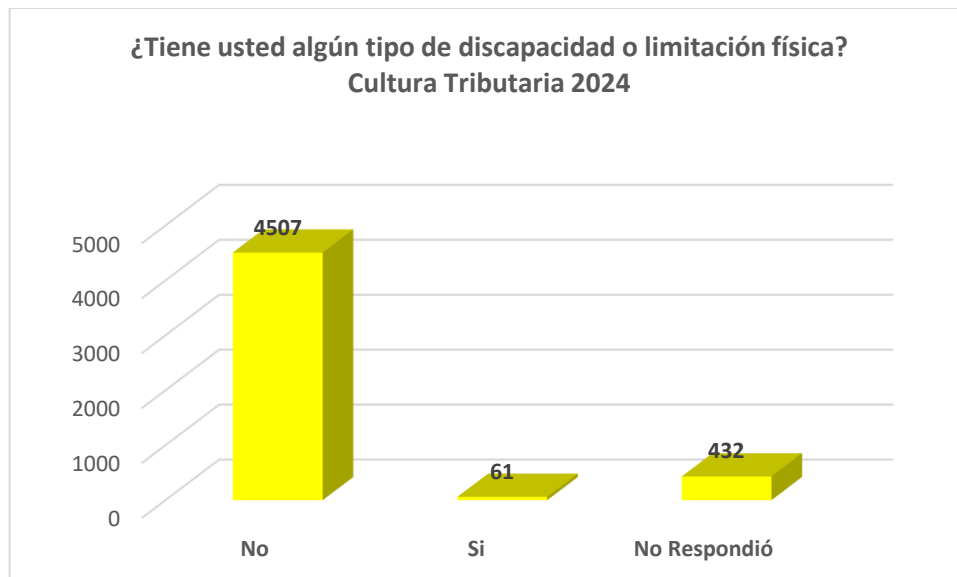
Se puede observar que el estrato donde se concentra la mayor parte de contribuyentes del recaudo de los impuestos es el dos (2), siguiendo el estrato tres (3) y uno (1) respectivamente.



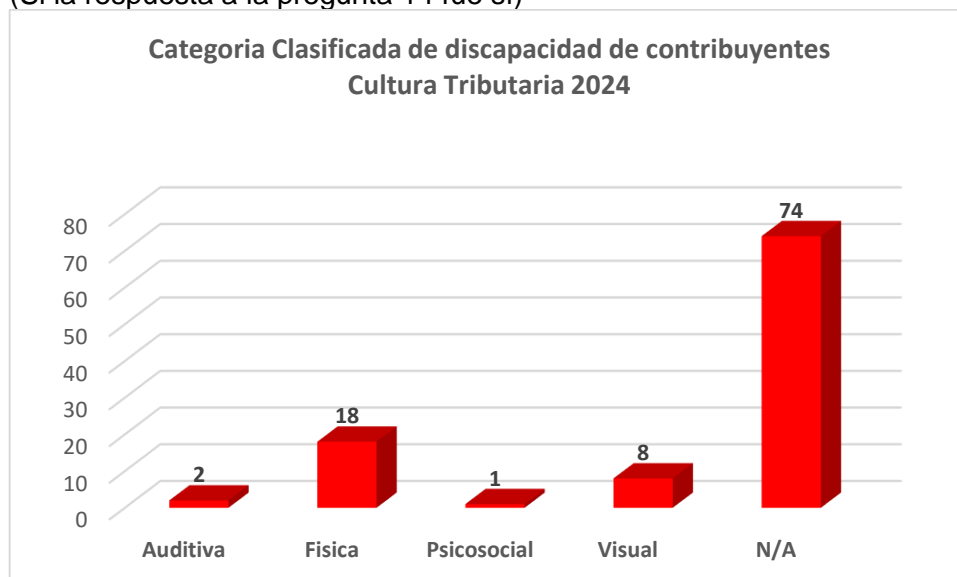
La mayoría de información relevante sobre los impuestos son entregados directamente desde el CAD la Matuna.



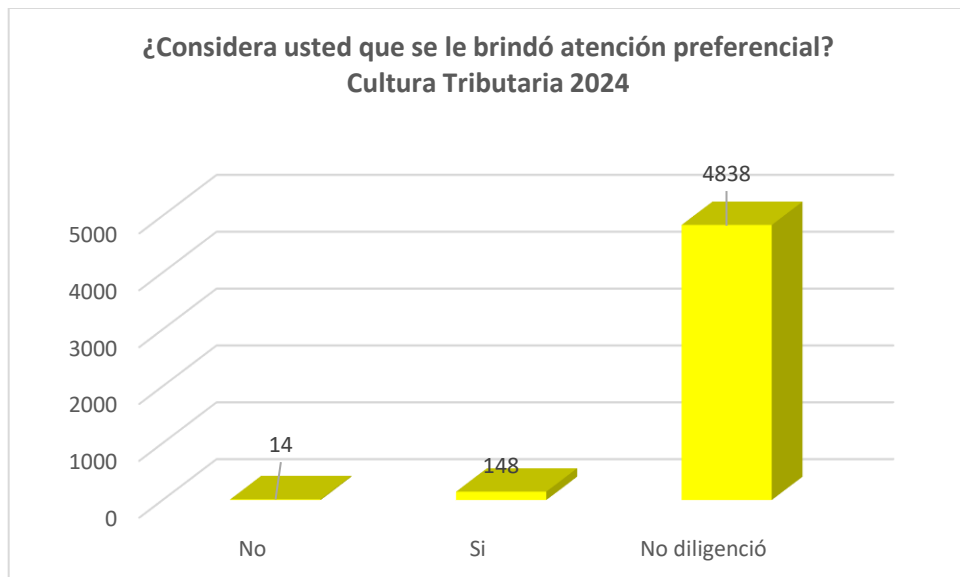
Se nota una fuerte tendencia con el impuesto predial, el cual es muy relevante para los usuarios.



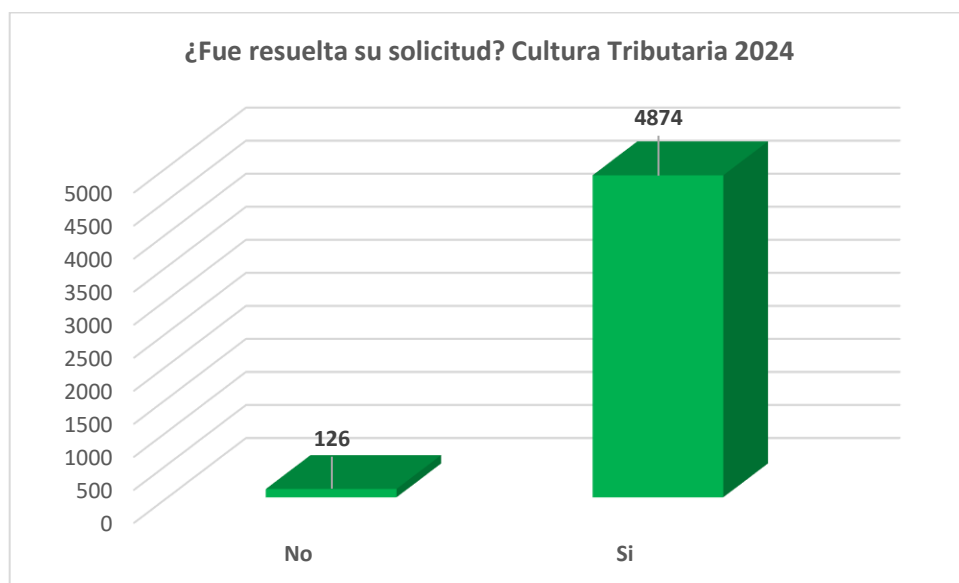
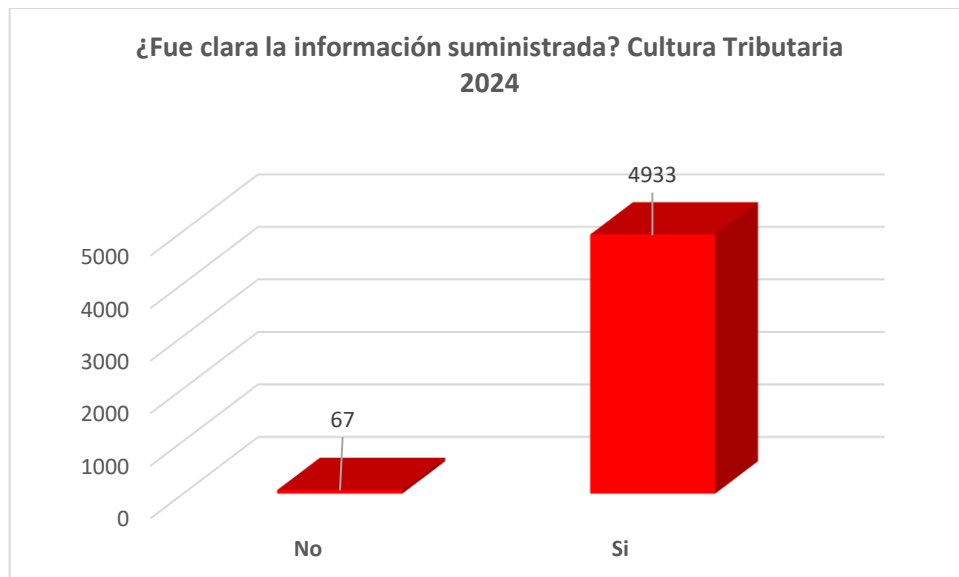
(Si la respuesta a la pregunta 14 fue sí)



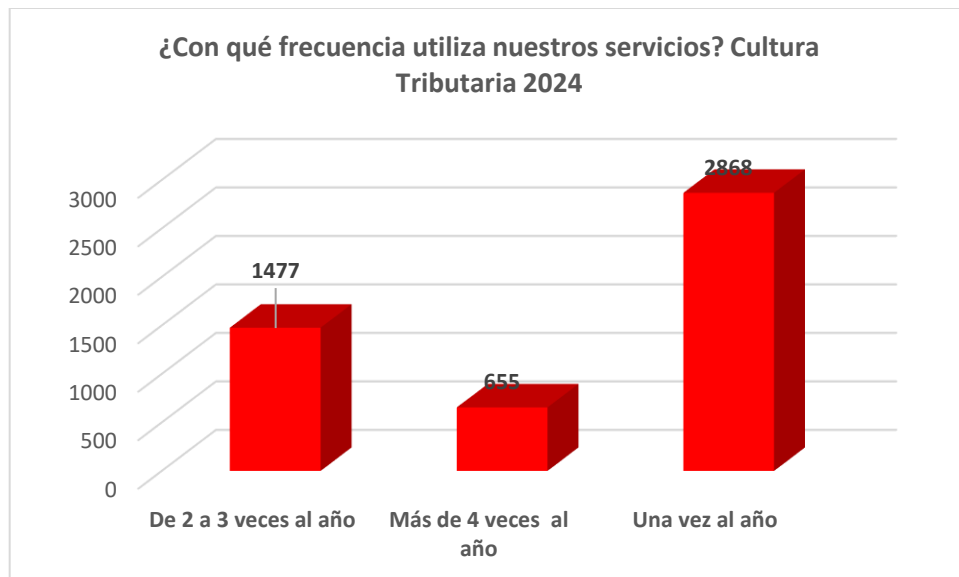
Una minoría de los contribuyentes poseen una discapacidad y dentro de estas la que más marca la tendencia es la discapacidad física.



Una gran parte de los contribuyentes encuestados se sintieron excelentemente atendidos muy pocos señalaron una mala atención.



La tendencia muestra que la información que se le entrega al contribuyente es clara y sus dudas fueron resueltas, dejando claro la precisión en la entrega de la información.



La mayoría de los contribuyentes concuerdan con la frecuencia de una vez al año, el cual realizan una consulta de los servicios tributarios, teniendo en cuenta que este se recauda de manera anual.

12. REPORTE GESTIÓN TRIBUTARIA: INDUSTRIA Y COMERCIO.

12.1 Metodología

Para la realización de la caracterización de usuarios de Industria y Comercio se han identificado las siguientes fuentes de información:

- ✓ Bases de datos de la entidad: Información que reposa en el Sistema Tributario MATEO.

12.2 Recolección de la información

Los datos de la caracterización fueron extraídos del Sistema de Información Tributaria Mateo.

12.3 Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés

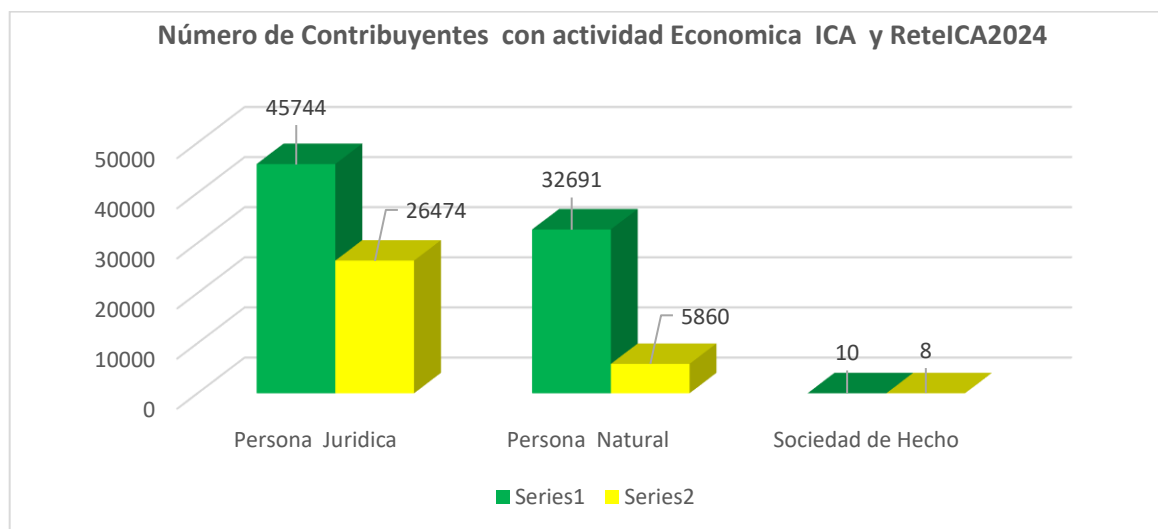
Grupos de valor

- ◆ Contribuyentes



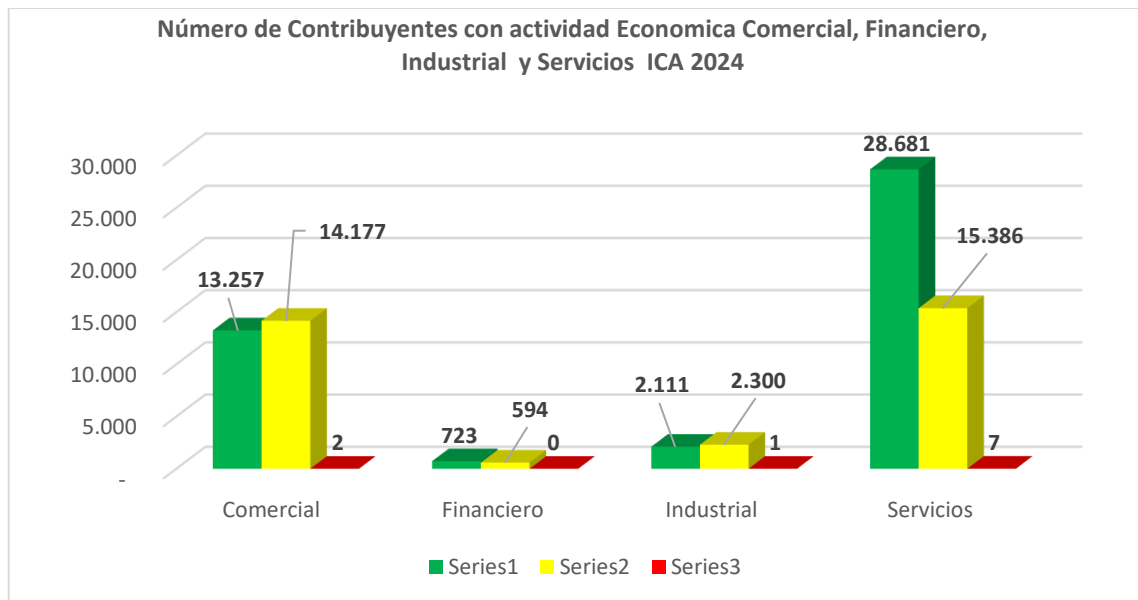
- ✓ Personas Naturales
- ✓ Personas Jurídicas

Se realizó una segmentación de las personas Naturales y Jurídicas que permita identificar el porcentaje de contribuyentes registrados en cada uno de estos escenarios para el impuesto de Industria y Comercio y/o Reteica.

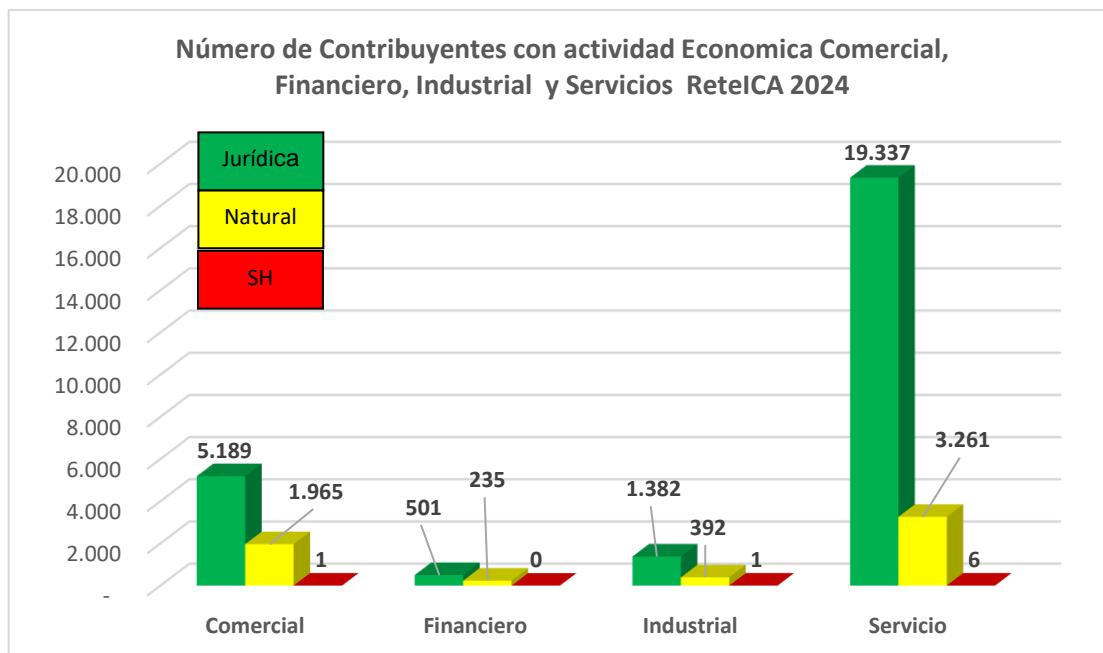


Como se observa en la gráfica el porcentaje de personas jurídicas que realiza su registro al impuesto de industria y comercio es mayor que de las personas naturales.

CATEGORIA: TIPO DE ORGANIZACIÓN
VARIABLE: ACTIVIDAD ECONOMICA



Podemos notar en cuanto al recaudo de impuesto de ICA, según la gráfica, que en el sector servicios esta la mayor concentración de recaudo del impuesto ICA, seguidos respectivamente el sector comercial, industrial y financiero, teniendo las personas jurídicas mayor participación del recaudo.



El comportamiento del recaudo del reteica, es casi igual al de ica, se concentra la mayoría en el sector servicio luego aparecen el sector comercial, industria y financiero respectivamente.



13. REPORTE TESORERIA: GESTION DE PAGOS

13.1 Metodología:

Para la realización de la caracterización de usuarios de Gestión de pagos de Tesorería Distrital se han identificado las siguientes fuentes de información:

- ✓ Encuesta de satisfacción tipo virtual que se encuentra en el sitio web de esta oficina mediante el link: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=FKBvWb-gek2qlgbZkLnm-yzpo6npUYIJINKsyHkkg7BUN1MwQkVRN1BEQkVOODVTvkISV0ZMV0RTRS4u> y que y que se encuentra validada por el Sistema de Gestión de Calidad con código GHAAS02-F006 bajo la Norma ISO 9001:2015, norma con la cual se encuentra certificada la Secretaría de Hacienda Distrital.

13.2 Recolección de la Información:

Los datos de la caracterización fueron tomados mediante un muestreo de 213 y de selección de los encuestados: Todos aquellos usuarios de la oficina de Tesorería-Gestión Pagos y todos los proveedores que se acercaron por la necesidad de recibir cualquier tipo de servicio que presta este subproceso con el fin de identificar las necesidades y expectativas en materia de información, teniendo en cuenta las diversas actividades que se realizan en la Tesorería Distrital el grupo de valor caracterizado son los Contratistas.

13.3 Caracterización de los ciudadanos o grupo de interés:

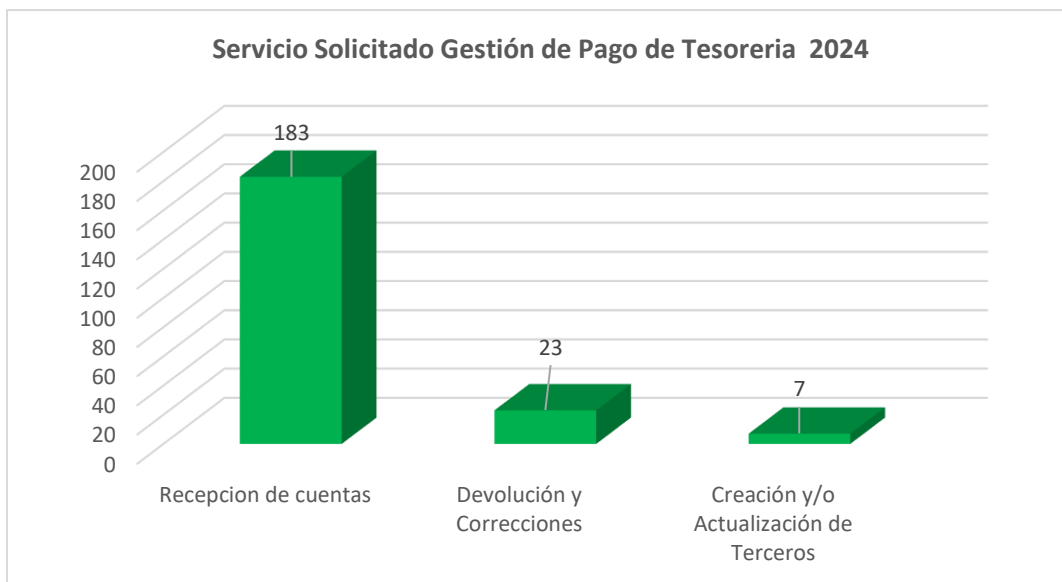
Se identificaron los siguientes grupos de valor en gestión de pago de Tesorería a partir de los datos suministrados en el instrumento utilizado encuesta de satisfacción a contratistas y proveedores.

Grupos de valor

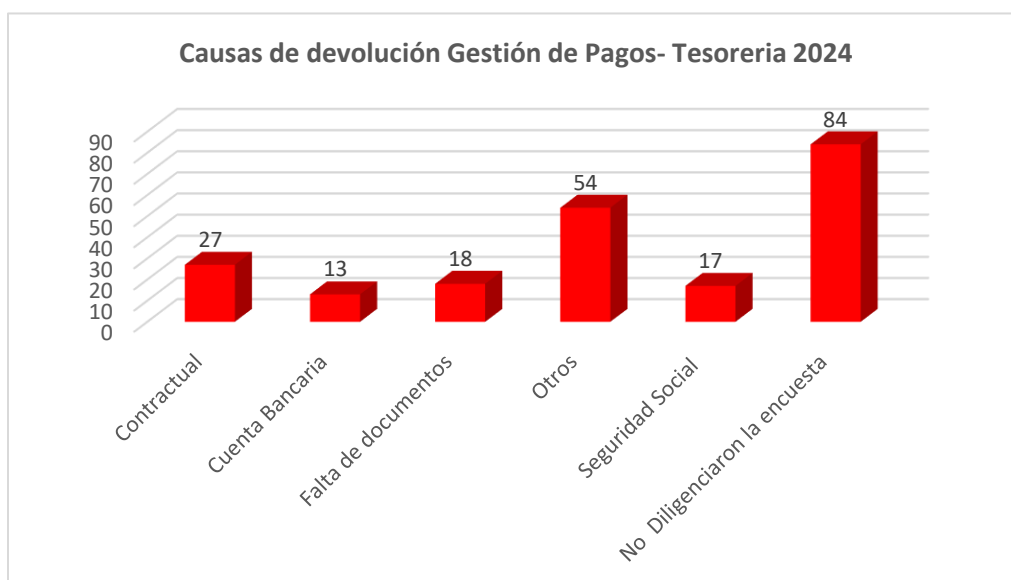
❖ Usuarios

- ✓ Personas Naturales
- ✓ Personas Jurídicas

CATEGORIA: COMPORTAMIENTO
VARIABLE: BENEFICIOS BUSCADOS



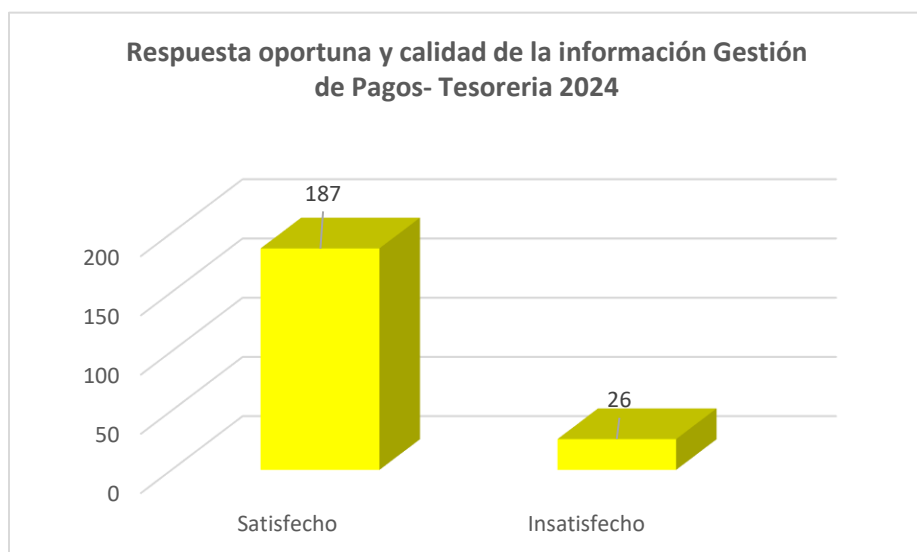
De las 213 personas que realizaron la encuesta de satisfacción durante el año 2024 y que representa el 100% de la muestra puede observar que el mayor servicio solicitado por los Contratistas de la Alcaldía de Cartagena es la recepción de cuentas con un total de 86%, seguido de las devoluciones y correcciones con un total de 10.7% y 3.3% para el servicio de creación y/o actualización de terceros.



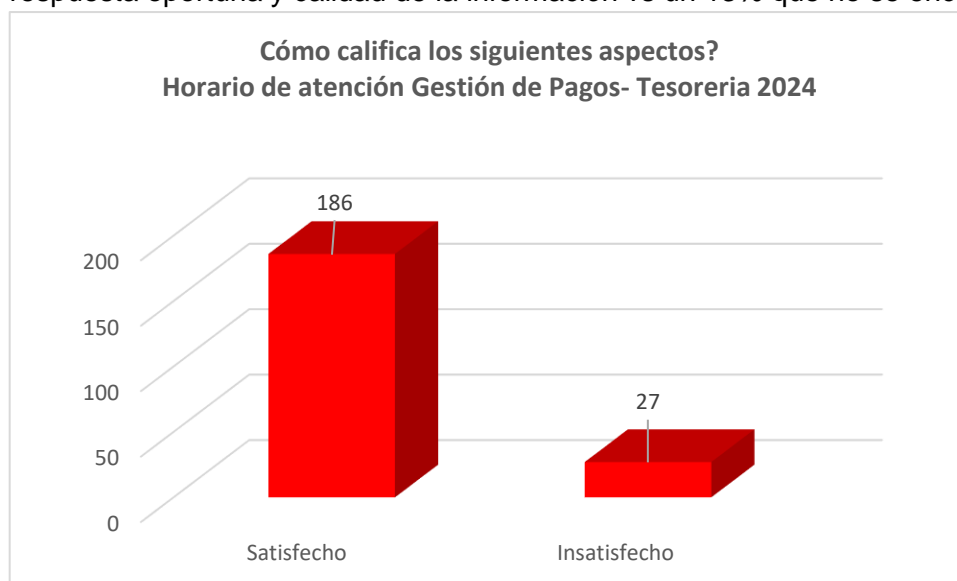
El mayor servicio utilizado teniendo en cuenta las causas de devolución en gestión de pago de Tesorería relacionadas en la encuesta de satisfacción es el ítem No diligenciaron la encuesta



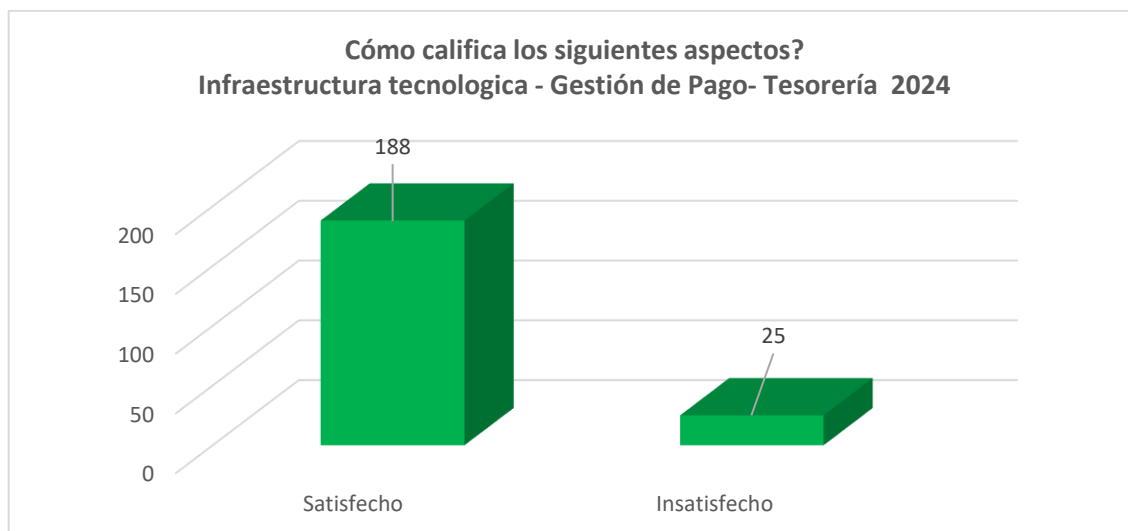
con 39%, seguido de otros con un 25%, en un tercer lugar Contractual con un 13%, en un cuarto lugar falta de documentos con un 9%, seguido de 8% seguridad social, y por ultimo con un 6%, Cuenta bancaria.



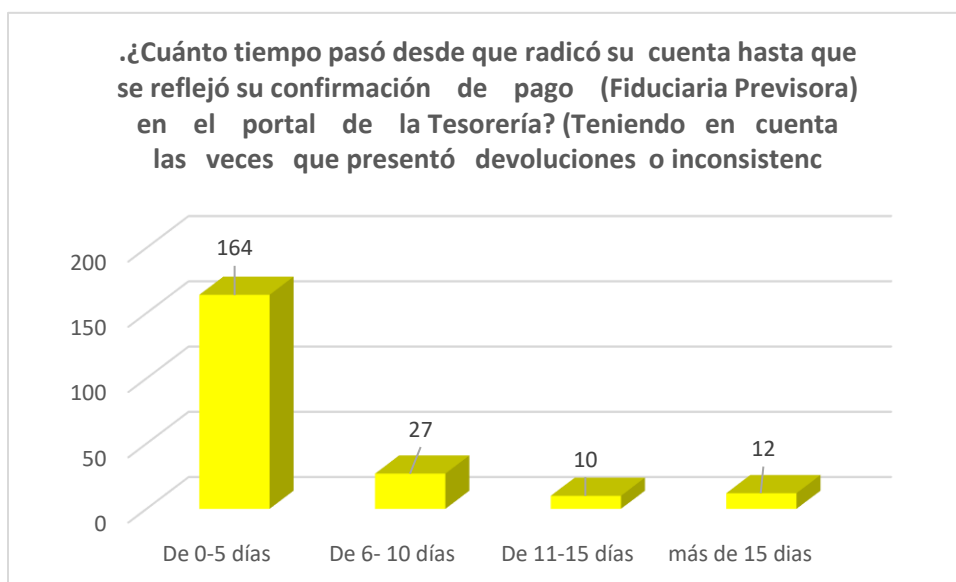
En cuanto al tiempo de respuesta y calidad de la información se puede observar que de 213 personas que accedieron a la encuesta de satisfacción el 87% se encuentran satisfechos con la respuesta oportuna y calidad de la información vs un 13% que no se encuentra satisfecho.



En el aspecto del horario de atención se puede observar que 87.4% se encuentran satisfecho vs 12.6 % que se encuentran insatisfechos.



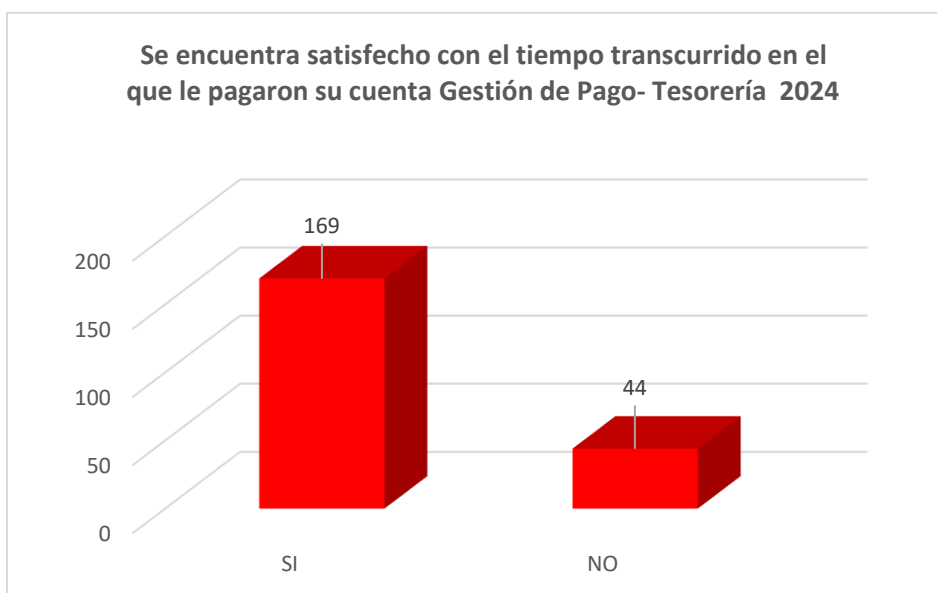
En el aspecto de la infraestructura tecnológica se tiene que 88.3% se encuentran satisfechos vs 11.7% personas que no se encuentran satisfechos.



- ✓ Se observa un 76% dentro del **rango de 0-5 días**, del tiempo transcurrido desde que se radicó la cuenta hasta que se reflejó su confirmación de pago (Fiduciaria Previsora) en el portal de la Tesorería.



- ✓ Se observa 13% dentro del **rango de 6-10 días**, del tiempo transcurrido desde que se radicó la cuenta hasta que se reflejó su confirmación de pago (Fiduciaria Previsora) en el portal de la Tesorería.
- ✓ Se observa 5% dentro del **rango de 11-15 días**, del tiempo transcurrido desde que se radicó la cuenta hasta que se reflejó su confirmación de pago (Fiduciaria Previsora) en el portal de la Tesorería.
- ✓ Se observa 6% dentro del **rango más de 15 días**, del tiempo transcurrido desde que se radicó la cuenta hasta que se reflejó su confirmación de pago (Fiduciaria Previsora) en el portal de la Tesorería.



De acuerdo con los resultados obtenidos y que se observan en la gráfica 79% se encuentran satisfechos con el tiempo transcurrido desde que se radicó su cuenta hasta que se reflejó su confirmación de pago (Fiduciaria Previsora) en el portal de la Tesorería (Teniendo en cuenta las veces que presentó devoluciones o inconsistencia) vs 21%.

14. REPORTE TESORERIA: COBRO COACTIVO

14.1 Metodología:

Para la realización de la caracterización de Contribuyentes de Cobro Coactivo de Tesorería Distrital se han identificado las siguientes fuentes de información:

- ✓ El levantamiento de la información se realiza por medio de una encuesta de satisfacción de manera manual que se encuentra validada por el Sistema de Gestión de Calidad con código GHAAS02-F008 bajo la Norma ISO 9001:2015, norma con la cual se encuentra certificada la Secretaría de Hacienda Distrital. Esta se realiza en las ventanillas de



atención al ciudadano ubicadas en el Centro Administrativo Distrital CAD- La Matuna en el segundo piso – oficina Cobro Coactivo Centro, Cra. 54, #10-32, Cartagena, Bolívar.

13.2 Recolección de la Información:

Los datos de la caracterización fueron tomados mediante un muestreo de 119 encuesta de satisfacción de aplicación física, selección de los encuestados en punto físico de Ventanilla de atención de Cobro Coactivo de la Tesorería.

13.3 Caracterización de los ciudadanos o grupo de interés:

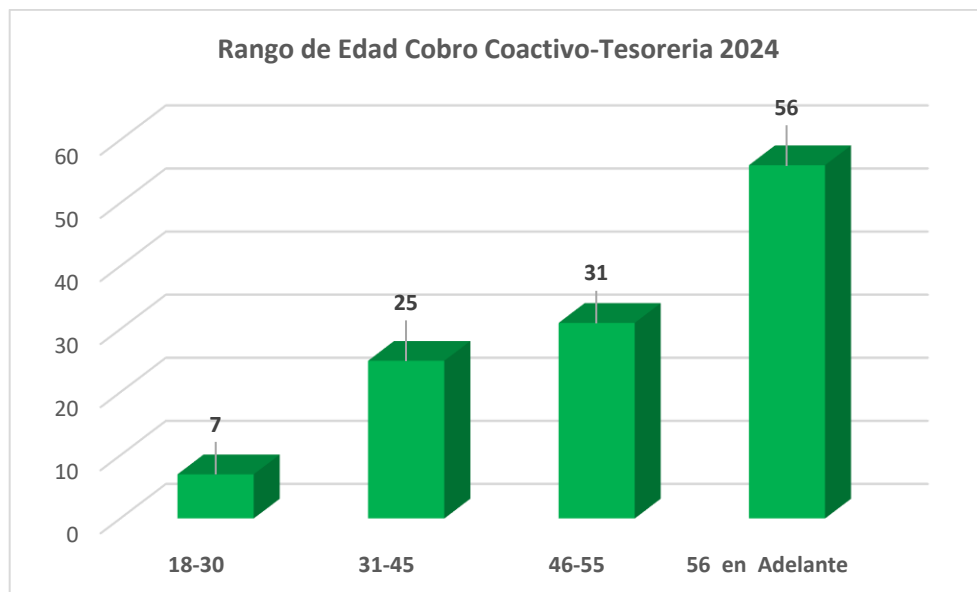
Se identificaron los siguientes grupos de valor en el subproceso de Cobro Coactivo de Tesorería a partir de los datos suministrados en el instrumento utilizado encuesta de satisfacción a contratistas y proveedores.

Grupos de valor

◆ Usuarios

- ✓ Personas Naturales
- ✓ Personas Jurídicas

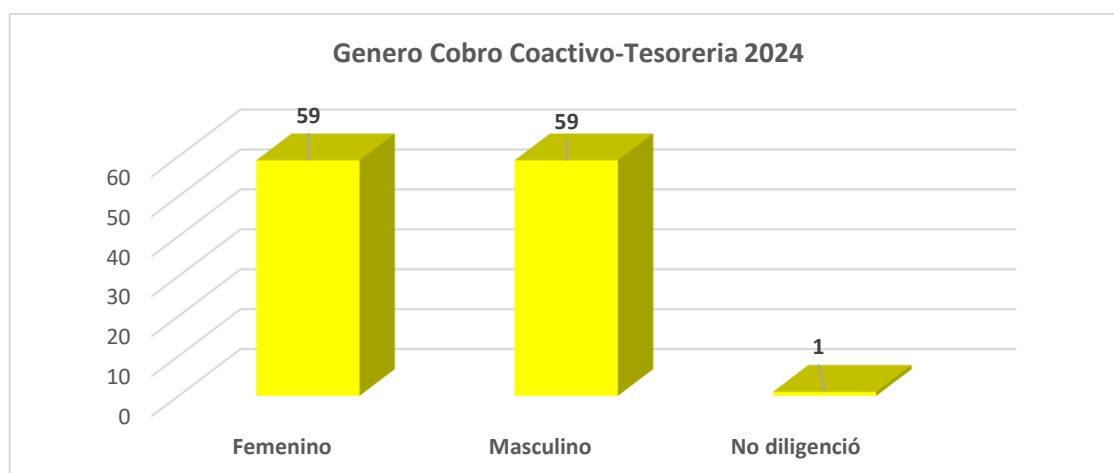
CATEGORIA: DEMOGRAFICA VARIABLE: EDAD





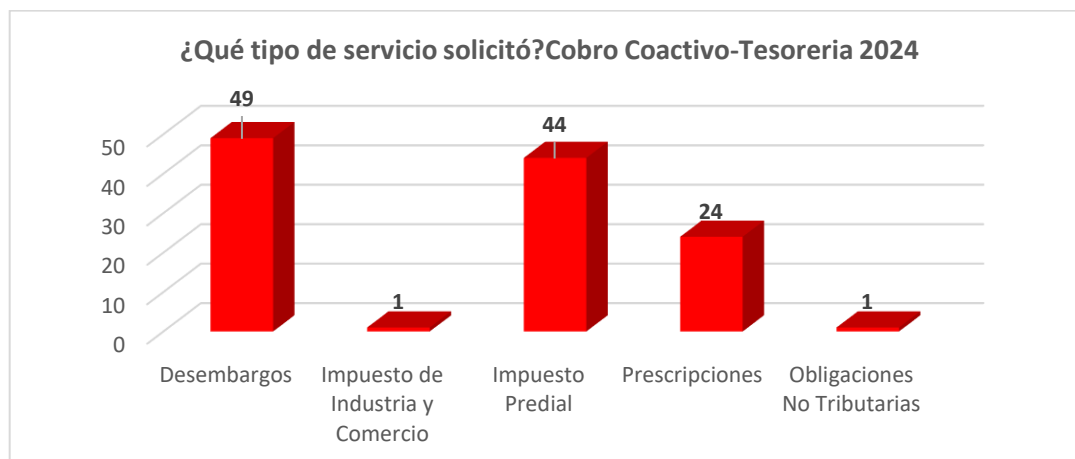
En este ítem, se determina qué rangos de edad de ciudadanos que más solicitan los servicios del subproceso de Cobro Coactivo, se encuentran en un rango de edad de 56 años en adelante en un 47%, le sigue entre 46 a 55 años 26%, en un tercer lugar se encuentra entre el rango de edades de 31 a 45 años en un 21% y por último un 6% entre el rango de edad de 18 a 30 años.

CATEGORIA: DEMOGRAFICA
VARIABLE: SEXO



En este ítem se determina que el género masculino y femenino realizaron consultas en un porcentaje igual del 49 % en la muestra y de un 2 % que no diligenció.

CATEGORIA: COMPORTAMIENTO
VARIABLE: EVENTOS



De acuerdo con la gráfica se observa que el servicio más solicitado en la encuesta de Cobro

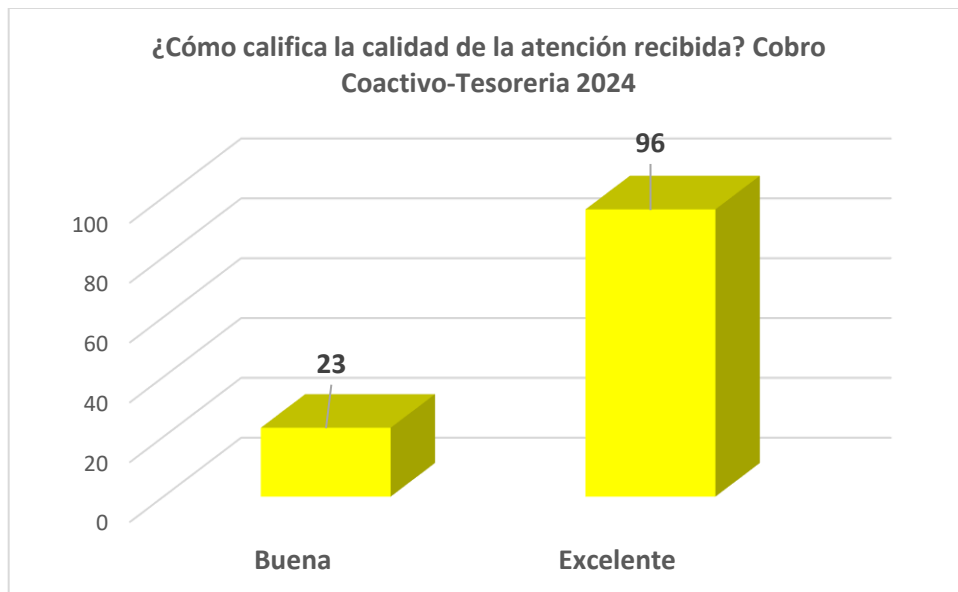


coactivo sobre los desembargos en un 41.1%, seguido Impuesto predial con 37,9%, en un tercer lugar las prescripciones en un 20.2%, y la solicitud de impuesto de industria y comercio y las obligaciones no tributarias y títulos judiciales en un 0.8%.

CATEGORIA: INTRINSECAS
VARIABLE: CANALES DE ATENCIÓN



Es notorio de acuerdo con la gráfica que el 100% de las personas manifiestan que la información recibida fue clara.



De acuerdo con la gráfica se observa que la calificación de calidad de la atención recibida en cobro coactivo en un 80% excelente y Buena en un 20%



Se observa que en cuanto al tiempo de espera para ser atendido el 55 % personas manifiestan que el tiempo que espero fue menos de 5 minutos, 27% esperaron 10 minutos, seguido de 15 minutos que obtuvo 14 % y 4% que manifiestan que esperaron más de 20 minutos.



15. REPORTE UNIDAD DE DESARROLLO ECONÓMICO

15.1 Metodología: Para la realización de la caracterización de usuarios de Desarrollo Económico se tuvieron como base la siguiente fuente de información:

- ✓ Bases de datos de fuentes propias de desarrollo de programas.

15.2 Recolección de la Información: Los datos para la caracterización fueron tomados de la información de las bases de datos de fuente propia del desarrollo de las actividades de cada uno de los programas del subproceso de la vigencia actual de la Secretaría de Hacienda.

15.3 Caracterización de los ciudadanos o grupos de interés: Grupos de valor identificados en los programas ejecutados por el subproceso: Personas Naturales y Jurídicas beneficiarios de los diferentes programas desarrollados en la Unidad de desarrollo económico.

Grupos de valor

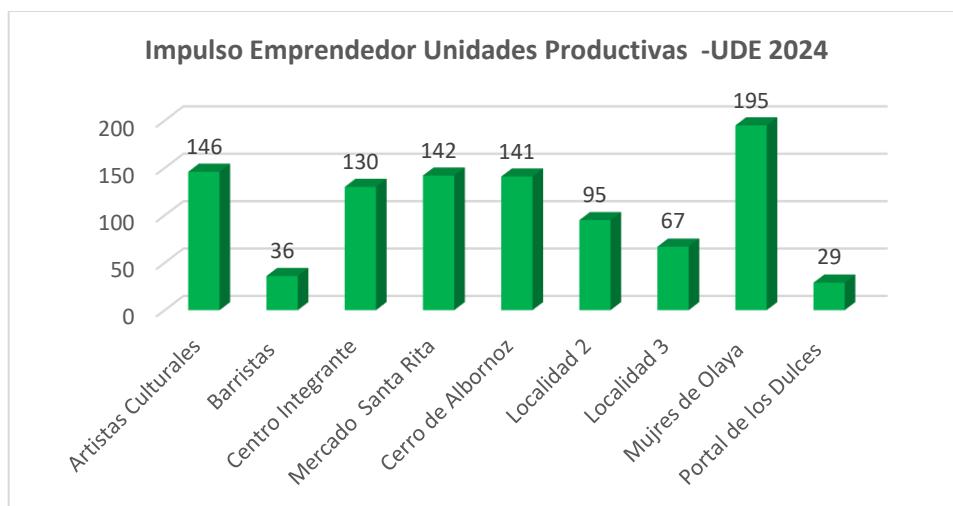
❖ Usuarios

- ✓ Personas Naturales
- ✓ Personas Jurídicas

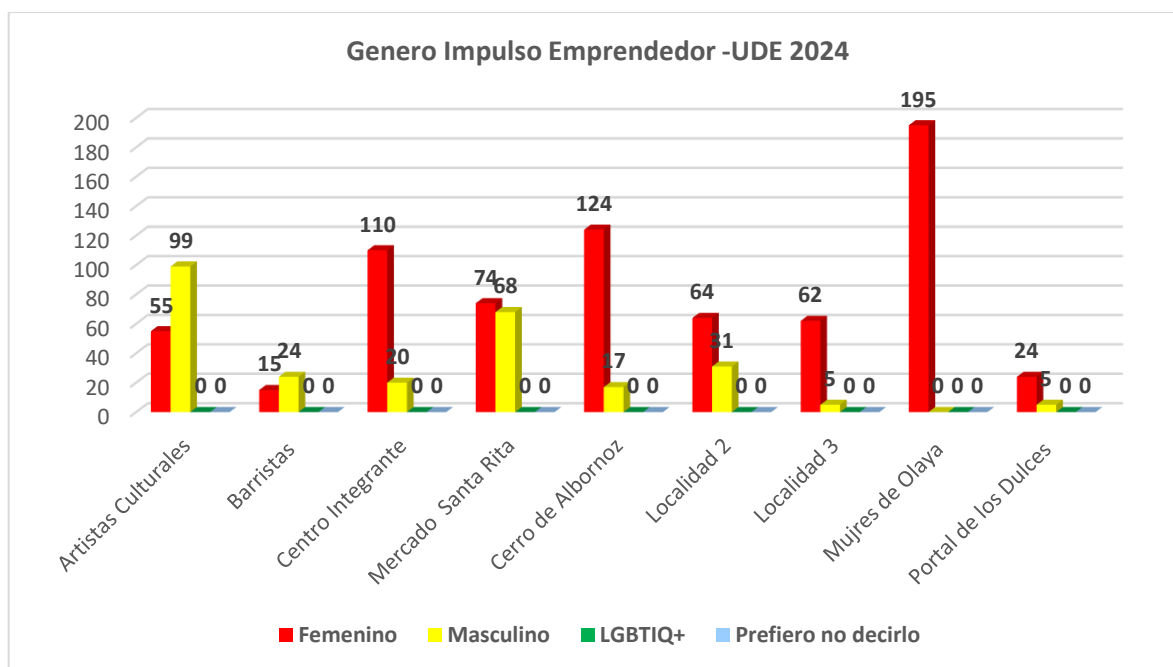
CARACTERIZACIÓN PROGRAMA IMPULSO EMPRENDEDOR		
	POBLACION	LINKS
1	LOCALIDAD 3	https://forms.office.com/r/9HvRtBef3p
2	LOCALIDAD 2	https://forms.office.com/r/1pX1yR1EjH
3	CENTRO INTEGRATE	https://forms.office.com/r/9TWCvZ7azP
4	MERCADO DE SANTA RITA	https://forms.office.com/r/fdQsDApGGK
5	MUJERES DE OLAYA	https://forms.office.com/r/D8dSPBANX3
6	CERROS DE ALBORNOZ	https://forms.office.com/r/DNPkJGs6kH
7	ARTISTAS CULTURALES	https://forms.office.com/r/PUvw4gLt6m
8	PORTAL DE LOS DULCES	https://forms.office.com/r/pcfRUpt0eH
9	BARRISTAS	https://forms.office.com/r/CKb6i2Cc2j
10	MEDICION DE IMPACTO	https://forms.office.com/r/k7DbgSd2SU



La tabla anterior indica que Unidad de Desarrollo Económica caracterizó 9 programas mediante los formularios de Google Forms. Asimismo, cuenta con un formulario de medición de impacto.



La gráfica del programa Impulso Emprendedor de la Unidad de Desarrollo Económico, muestra que la unidad productiva que más personal caracterizó fue Mujeres de Olaya con 19.87%, Seguido de Artistas Culturales con 14.88%, Mercado Santa Rita con 14.47%, Cerro de Albornoz con 14.37%, Centro Inteligente con 13.25%, Localidad 2 con 9.68%, Localidad 3 con 6.82%, Barristas con 3.66%, y finalmente, Portal de los dulces con 2.95% durante el año 2024.

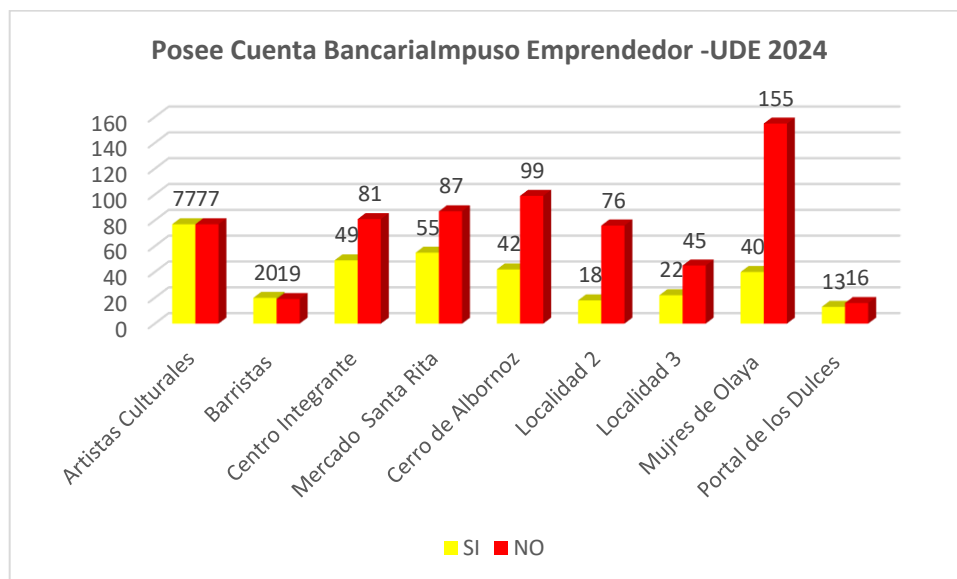




La gráfica indica que la participación de género femenino más activa fue en la unidad productiva Mujeres de Olaya con 19.87%, seguido del género masculino en la unidad productiva Artistas Culturales con 10.09%. En general, hubo una participación femenina de 73.70% y masculino de 27.42%.

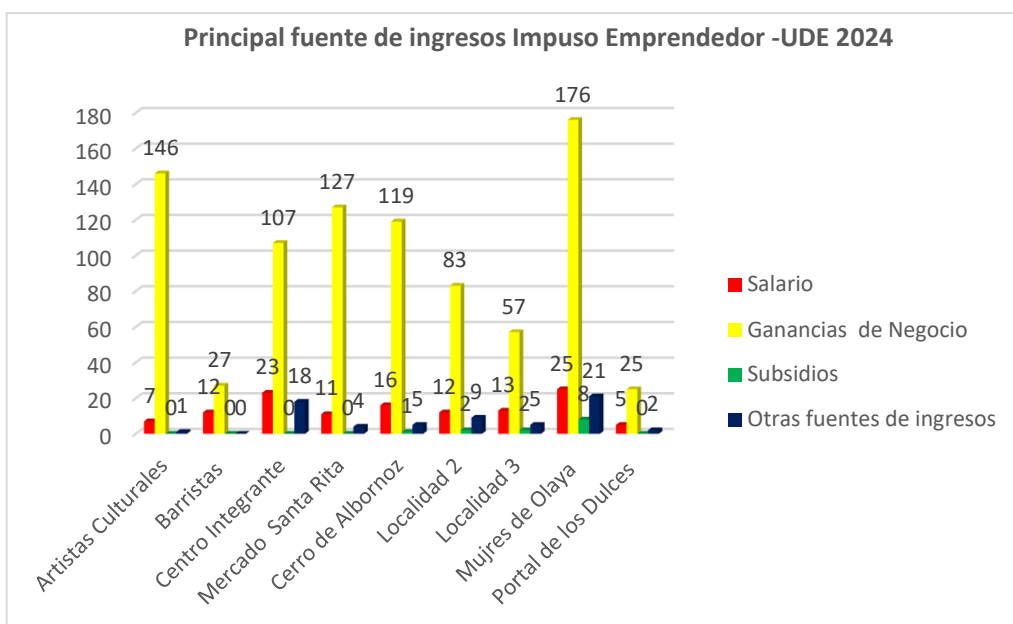
Rango de Edad /Sexo Impuso Emprendedor -UDE 2024						
Emprendedores	18-28 años		29 -59 años		60 + años	
	F	M	F	M	F	M
Artistas Culturales	8	31	36	58	7	6
Barristas	9	10	5	12	0	0
Centro Integrante	16	2	86	17	8	1
Mercado Santa Rita	4	5	44	36	26	27
Cerro de Albornoz	3	18	11	92	3	14
Localidad 2	7	3	43	23	14	5
Localidad 3	13	0	42	5	7	0
Mujeres de Olaya	39	0	132	0	24	0
Portal de los Dulces	1	1	19	1	4	3
Total	100	70	418	244	93	56

La tabla refleja que la mayoría de las personas que participan en los programas de Unidad de Desarrollo Económico están en el rango de edad de 29 -59 años con un 67.48%, seguido de 18- 28 años con 17.32% y de 60 años en adelante con 15.18%.



Una cuenta bancaria facilita la administración de los negocios, además da seguridad financiera y ayuda a parecer ser más profesional y formal con los clientes y proveedores. Sin embargo, a pesar de estas ventajas muchos de los vendedores no cuentan con ella. Los emprendedores del programa impulso Emprendedor de la

Unidad de Desarrollo Económico solo el 34.2 % cuenta con una cuenta bancaria y el 66.7% no se encuentra bancarizados de la muestra de 981 caracterizados.



Principal fuente de ingresos	Salario	Ganancias de Negocio	Subsidios	Otras fuentes de ingresos
Artistas Culturales	7	146	0	1
Barristas	12	27	0	0
Centro Integrante	23	107	0	18
Mercado Santa Rita	11	127	0	4
Cerro de Albornoz	16	119	1	5
Localidad 2	12	83	2	9
Localidad 3	13	57	2	5
Mujeres de Olaya	25	176	8	21
Portal de los Dulces	5	25	0	2
Total	124	867	13	65

La tabla demuestra que la principal fuente de ingreso de los vendedores en las diferentes unidades productivas son las ganancias del negocio con 88.37%, seguido del salario con 12.64%, luego Otras fuentes de ingreso con 6.6%, y finalmente, Subsidios con 1,3%.

16. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

- ✓ **Diversidad de los grupos de valor:** Se identificaron diversos grupos de valor dentro de la ciudadanía que tienen necesidades y expectativas diferenciadas respecto a los servicios y recursos gestionados por la Secretaría de Hacienda. Estos grupos incluyen ciudadanos de diferentes edades, niveles socioeconómicos y localidades, lo que requiere políticas personalizadas para abordar sus preocupaciones específicas.
- ✓ **Niveles de conocimiento limitado sobre la fiscalidad:** Existe un conocimiento limitado de la ciudadanía sobre el sistema fiscal y los beneficios directos e indirectos de los impuestos. Esto podría estar afectando la participación activa de los ciudadanos en los procesos de fiscalización y en la construcción de una cultura fiscal.
- ✓ **Alta demanda de información y educación fiscal:** Se evidencia una alta demanda por parte de los ciudadanos de contar con más recursos educativos y de sensibilización en temas fiscales, tanto a nivel básico como más avanzado. Esta falta de conocimiento puede generar desconfianza y desinformación.
- ✓ **Diseñar políticas públicas inclusivas:** Es necesario diseñar políticas de fiscalidad que sean inclusivas y adaptadas a las diferentes realidades sociales y económicas de los ciudadanos. Esto incluye la segmentación de los servicios según las características de cada grupo de valor para garantizar una distribución equitativa de los recursos.
- ✓ **Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas:** Mejorar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública, incluyendo informes periódicos detallados sobre el uso de los recursos y el impacto de las políticas fiscales. Utilizar plataformas digitales para divulgar esta información de manera accesible.
- ✓ **Implementar programas de educación fiscal:** Desarrollar e implementar campañas de educación fiscal a nivel nacional y local, adaptadas a los distintos grupos etarios y sociales, para aumentar la comprensión de la ciudadanía sobre los beneficios de los impuestos y la importancia de la recaudación.
- ✓ **Fomentar la participación ciudadana:** Crear espacios de participación ciudadana donde los grupos de valor puedan expresar sus opiniones sobre las políticas fiscales y sugerir mejoras. Incluir mecanismos de consulta y participación directa, como encuestas, audiencias públicas y consultas en línea.
- ✓ **Mejorar la comunicación pública:** Aumentar el uso de canales de comunicación efectivos, como redes sociales, páginas web interactivas y medios de comunicación locales, para mantener a los ciudadanos informados sobre las políticas fiscales, los beneficios y las oportunidades que ofrecen los servicios de la Secretaría de Hacienda.



- ✓ Reforzar la colaboración interinstitucional: Fomentar la colaboración entre la Secretaría de Hacienda y otras instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil para mejorar la cobertura de los servicios y la ejecución de proyectos destinados a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- ✓ Estas conclusiones y recomendaciones ayudarían a la Secretaría de Hacienda a mejorar su relación con los ciudadanos y fortalecer la gestión pública, favoreciendo una mayor eficiencia en el uso de los recursos y un mayor compromiso ciudadano con el sistema fiscal.