



CARACTERIZACIÓN DE
GRUPOS DE VALOR UNIDAD
ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DE CATASTRO DISTRICTAL
(UAECD) 2023

BOGOTÁ D.C., JUNIO 2023

Contenido

Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	3
Alcance	4
Variables.....	4
Priorización de variables SPAC y GCAC	6
Priorización de variables GIC.....	8
Mecanismos de recolección de información	8
Clasificación de la información obtenida por grupo de valor	10
Grupos de valor SPAC y GCAC.....	12
Grupo de valor Ciudadanos.....	12
Variables Demográficas.....	13
Variables Geográficas.....	13
Variables Intrínsecas	14
Personas Jurídicas / Entidades Nacionales y Distritales.....	19
Variables Demográficas.....	20
Variables Geográficas.....	20
Variables de Comportamiento Organizacional	21
Grupos de valor Gerencia de Información Catastral (GIC).....	22
Secretaria Distrital de Hacienda.....	22
Secretaria Distrital de Planeación	23
Grupos de valor IDECA	23
Entidades miembros de IDECA.....	24
Entidades Nacionales	24
Academia.....	24
Ciudadanía.....	24
Sector privado	24
Canales de atención IDECA	25
Necesidades y expectativas de los grupos de valor SPAC y GCAC	27
Actitud, amabilidad y disposición recibida.....	27
Claridad de la información	27
Presentación de los productos y servicios	28

Necesidades y expectativas de los grupos de valor GIC.....	29
Secretaria Distrital de Hacienda.....	29
Secretaria Distrital de Planeación	29
Necesidades y expectativas de los grupos de valor IDECA	30
Conclusiones	31

Índice de Tablas

Tabla 1. Priorización de variables personas naturales.....	6
Tabla 2. Priorización de variables Personas Jurídicas.	7
Tabla 3. Encuestas de satisfacción por canal y/o servicio para la vigencia 2022.	9
Tabla 4. Identificación de productos y grupos de valor -GCAC.....	10
Tabla 5. Identificación de productos y grupos de valor - SPAC	11
Tabla 6 Trámites no inmediatos más recurrentes en el 2022.	18

Objetivo General

Identificar características, particularidades demográficas y sociales de los grupos de valor de la Unidad Administrativa Especial de Catastro en adelante UAECD, que hicieron uso de los productos y/o servicios durante el año 2022 que permitan identificar necesidades y expectativas para lograr ofrecer servicios y productos pertinentes, oportunos, efectivos, de calidad y mejorar la relación con los usuarios y clientes, que permitan mejorar la satisfacción y confianza hacia la entidad.

Objetivos Específicos

- Distinguir las características de los usuarios que acceden a los diferentes productos y servicios ofertados por la UAECD.
- Establecer los grupos de valor que hacen uso de los productos, servicios y canales de atención dispuestos por la UAECD.
- Analizar la información disponible de cada grupo de valor y su comportamiento frente a los productos y/o servicios solicitados ante la UAECD.
- Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor ante los productos, servicios y canales de atención que oferta la UAECD.

Alcance

Caracterizar los grupos de valor que hacen parte de los procesos de Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano y Gestión de Productos y Servicios de la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano (GCAC). Así mismo, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la información recolectada a través de los canales de atención, encuestas de satisfacción de la GCAC - SPAC y bases de datos de la UAECD.

Igualmente, caracterizar los grupos de valor de la Gerencia de Información Catastral (GIC) en Bogotá, que incluye la planeación de la actualización, la conservación y nomenclatura, sí es el caso; en las entidades territoriales, la presentación de propuestas y posterior planeación de las actividades a desarrollar en cada uno de los territorios con contrato; así mismo la ejecución de lo planeado y el seguimiento al desarrollo de cada uno de los planes, estableciendo las estrategias de mejoramiento para el cumplimiento de los mismos.

Por último, se caracterizan los grupos de valor de la Gerencia de Infraestructura de Datos espaciales para el Distrito Capital (IDECA).

Variables

Mediante la aplicación de la *Metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECD*, se realizó la parametrización, calificación y selección de las variables a utilizar en la caracterización de grupos de valor para los procesos de participación y experiencia del servicio de la SPAC, y gestión de productos y servicios de la GCAC.

A continuación, se describen de manera general las variables¹:

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de los usuarios y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial

¹ Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 5. Noviembre, 2022. Páginas: 19-20.

(población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.

- **Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de los usuarios y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.
- **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en los usuarios y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.
- **Relacionales:** Se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.
- **Comportamiento organizacional:** Se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.
- **Tipología organizacional:** Se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

Priorización de variables SPAC y GCAC

Tabla 1. Priorización de variables personas naturales.

PERSONAS NATURALES		CRITERIOS			PUNTAJE TOTAL
VARIABLES	NIVEL DE DESAGREGACIÓN	RELEVANTE	DISPONIBLE	MEDIBLE	
a) Demográfica	Tipo de documento	0	0	0	0
	Sexo	1	0	0	1
	Edad	1	1	1	3
	Actividad económica	0	0	1	1
	Estrato socioeconómico	0	0	0	0
	Escolaridad	0	0	0	1
	Puntaje del Sisbén	0	0	0	1
	Tamaño del núcleo familiar	0	0	0	0
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	0
	Lenguas o idiomas	0	0	0	0
Vulnerabilidad	0	0	0	0	
b) Geográfica	Ubicación	1	1	1	3
	Clima	0	0	0	0
c) Intrínsecas	Intereses	1	1	1	3
	Lugares de encuentro	0	0	0	0
	Acceso a canales	1	1	1	3
	Uso de canales	1	1	1	3
	Conocimientos	0	0	0	0
d) Comportamentales	Niveles de uso	0	0	0	0
	Eventos de Participación	1	0	0	1
	Beneficios buscados	1	1	1	3
Otros:	NA	0	0	0	0

Fuente: SPAC, adaptado metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECD

Tabla 2. Priorización de variables Personas Jurídicas.

PERSONAS JURÍDICAS		CRITERIOS			PUNTAJE TOTAL
VARIABLES	NIVEL DE DESAGREGACIÓN	RELEVANTE	DISPONIBLE	MEDIBLE	
a) Geográfica	Cobertura geográfica del servicio	0	0	0	0
	Dispersión	0	0	0	0
	Ubicación Principal	1	1	1	3
b) Tipología Organizacional	Fuente de recursos	0	0	0	0
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0
	Con o sin ánimo de lucro	0	0	0	0
	Sector al que pertenece	0	0	0	0
	Tipo Ciudadano-Usuario atendido	0	0	0	0
	Canales disponibles de interacción	0	0	0	0
c) Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado	1	1	1	3
	Responsable de la interacción	0	0	0	0
Otros:	NA	0	0	0	0

Fuente: SPAC, adaptado metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECD

Priorización de variables GIC

En la caracterización de los grupos de valor de la Gerencia de Información Catastral (GIC) se tuvieron en cuenta los dos grupos de valor (Secretaría de Hacienda y Secretaría de Planeación), los cuales fueron calificados e identificados de acuerdo con una definición de características particulares, demográficas y sociales con base en las siguientes variables e información:

Secretaría de Planeación:

Variables Geográficas:

- Cobertura geográfica del servicio
- Dispersión
- Ubicación principal

Variables de tipología organizacional:

- Organización/sector al cual pertenece
- Canales disponibles de interacción.

Variable comportamiento organizacional:

- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

Secretaría de Hacienda:

Variables Geográficas:

- Cobertura geográfica del servicio
- Dispersión
- Ubicación principal
- tipología organizacional

Variables de comportamiento organizacional:

- Canales disponibles de interacción
- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

Mecanismos de recolección de información

La caracterización de variables para la SPAC y la GCAC, se realizó mediante los reportes de trámites y/o servicios generados a través de los aplicativos Catastro en Línea (CEL), Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC), Sistema de Atención de Turnos de la Alcaldía Mayor (SAT), estadísticas del informe de transparencia para el año 2022 y los Informes únicos de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés de la SPAC y GCAC.

Igualmente, para realizar el análisis de las encuestas de satisfacción se consolida la información para la vigencia 2022 por canal y/o servicio en la tabla 3.

Tabla 3. Encuestas de satisfacción por canal y/o servicio para la vigencia 2022.

Encuestas de Satisfacción	Canal y/o Servicio	Cantidad de encuestas	Vigencia 2022
SPAC	Escrito	208	1er y 2do semestre
	CEL	3609	Único registro
	Presencial	720	1er y 2do semestre
	Reuniones de Participación	1325	Único registro
GCAC	Contratos y convenios	21	Único registro
	Tienda catastral	113	Único registro
	Planoteca	249	Único registro
	Tienda Virtual	192	1er y 2do semestre

Fuente: SPAC, adaptado encuestas de satisfacción vigencia 2022 UAECED.

Ahora bien, se precisa que los datos capturados en las encuestas de satisfacción para los canales telefónico y chat no suministran información relacionada a caracterización de usuarios y su enfoque es medir la satisfacción del servicio; por tanto, para el análisis de las encuestas estos canales no fueron contemplados.

Asimismo, para la GIC se utilizó como mecanismos de recolección de información para los grupos de valor (secretaría de hacienda y secretaría de planeación) la plataforma SIIC (Sistema integrado de información catastral), la cual recopila los datos necesarios para la calificación de las variables priorizadas en la caracterización.

Por último, para la Gerencia IDECA se utilizan las siguientes fuentes:

- Satisfacción de eventos de promoción: se realiza una encuesta de satisfacción en cada uno de los espacios donde se desarrollan los eventos de promoción, difusión y fortalecimiento realizados por la Gerencia IDECA para los miembros de la infraestructura de datos espaciales de Bogotá, universidades y demás grupos de valor.
- Atención de requerimientos de recursos geográficos: encuesta que se envía con la totalidad de respuestas a los requerimientos de información geográfica, que recibe la Gerencia IDECA, la Subgerencia de operaciones y la Subgerencia de analítica de datos; y está enfocado al uso y manejo del recurso geográfico solicitado.

Clasificación de la información obtenida por grupo de valor

La identificación de grupos de valor se realiza a partir del análisis de los procesos de Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio de la SPAC y Gestión de Productos y Servicios de la GCAC durante el año 2022. Así mismo, para la caracterización de variables se realizó el estudio de los siguientes informes:

- Caracterización proceso participación y experiencia del Servicio (SPAC)
- Caracterización proceso gestión de productos y servicios (GCAC)
- Reportes de trámites y/o servicios generados a través de los aplicativos Catastro en Línea (CEL), Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC), Sistema de Atención de Turnos de la Alcaldía Mayor (SAT).
- Estadísticas del informe de transparencia para el año 2022
- Informe único de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés primer semestre del 2022.
- Informe único de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés segundo semestre del 2022.

Ahora bien, la determinación de los grupos de valor se realiza mediante la revisión de los productos y servicios asociados a las GCAC Y SPAC y sus posibles usuarios de interés; por tanto, para la caracterización del proceso de gestión de productos y servicios se definen 5 productos los cuales se orientan a 3 grupos de valor como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Identificación de productos y grupos de valor -GCAC

PROCESO	PRODUCTO	GRUPO DE VALOR	CANALES
Gestión de productos y servicios	Avalúos: Comerciales, Indemnización, Renta, Referencia	Entidades Nacionales y Distritales	Contratos interadministrativos
	Cartografía: Manzana catastral, Plano general de Bogotá, Plano de localidad, Plano topográfico, Plano especial.	Ciudadanos	Tienda catastral, CEL
		Entidades Nacionales y Distritales	
		Personas jurídicas	
	Registros de información predial: Registros de información predial alfanumérica, Certificación catastral para no propietarios.	Ciudadanos	Tienda catastral, CEL
		Entidades Nacionales y Distritales	
		Personas jurídicas	
Apoyo técnico, asesorías y analítica: Peritajes judiciales, Certificación de cabida y linderos para proyectos de infraestructura, Georreferenciación y enriquecimiento de datos, Supermercado de predios, Procesos de captura y análisis de información.	Entidades Nacionales y Distritales	Contratos interadministrativos	
	Personas jurídicas (peritajes)	Contratos (Solicitudes procesos de pertenencia)	
Contratos interadministrativos - convenios	Entidades Nacionales y Distritales	Contratos interadministrativos	

Fuente: GCAC, adaptado caracterización proceso de Gestión de Productos y Servicios de la UAECD.

De igual manera, se agrupó el proceso de participación y experiencia del servicio, obteniendo como resultado 4 productos y 3 grupos de valor como se muestra a continuación.

Tabla 5. Identificación de productos y grupos de valor - SPAC

PROCESO	PRODUCTO	GRUPO DE VALOR	CANALES
Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio	Respuesta a PQRS (BTE)	Ciudadanos	BTE
		Personas jurídicas	
		Entidades Nacionales y Distritales	
	Radicación y notificaciones de trámites	Ciudadanos	CEL, Presencial, BTE, escrito
	Atención al ciudadano por los diferentes canales	Entidades Nacionales y Distritales	CEL, Presencial, BTE, VUC, escrito
		Personas jurídicas	
		Ciudadanos	Presencial, virtual, telefónico y escrito.
	Plan de Socialización y Participación del Territorio implementado	Ciudadanos	Reuniones de Participación
		Personas jurídicas	
Entidades Nacionales y Distritales			

Fuente: SPAC, adaptado caracterización proceso de Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio de la UAECD.

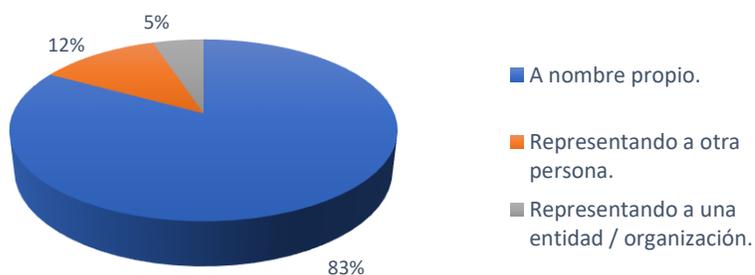
Por lo anterior, la caracterización de la SPAC y GCAC se desarrollará para 3 grupos de valor: (ciudadanos, personas jurídicas, entidades nacionales y distritales) las cuales agrupan particularidades de los usuarios que solicitan trámites y/o servicios ante la UAECD en la ciudad de Bogotá.

Grupos de valor SPAC y GCAC

El análisis de las variables demográficas, geográficas, intrínsecas, necesidades y expectativas se realiza con base en los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2022 por la GCAC y la SPAC, las cuales capturan información como edad, ubicación, participación por canal y tipo de solicitante.

A continuación, se presenta de manera general la calidad en la cual se identificó el solicitante y su porcentaje de participación en el total de personas encuestadas, donde el 83% solicitaron trámites o servicios a nombre propio, un 12% corresponde a personas naturales representando a otra y un 5% de la población encuestada representa a una persona jurídica o una entidad pública.

Gráfica 1. Calidad en la cual solicito trámite y/o servicios.



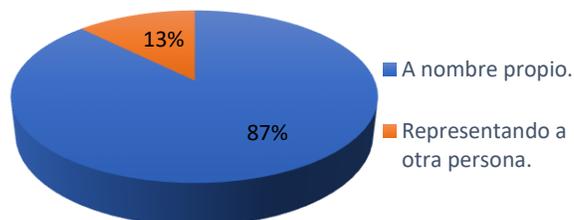
Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

De acuerdo con lo anterior, se realiza una segregación de los datos por grupo de valor, donde las personas que atendieron la encuesta de satisfacción a nombre propio y representando a otra persona serán analizadas en el grupo de valor de ciudadanos. Así mismo, los encuestados que representan a una entidad/ organización serán detallados en personas jurídicas/ entidades nacionales y distritales.

Grupo de valor Ciudadanos

A partir de los datos capturados en las encuestas de satisfacción para la vigencia 2022, se indica que este grupo de valor corresponde al 95% de la población encuestada, donde el 87% solicitó trámites o servicios a nombre propio y el 13% acudió representando a otra persona; por ende, se distingue que los ciudadanos encuestados prefieren realizar sus trámites ante la UAECD directamente, sin recurrir a personas autorizadas u apoderados.

Gráfica 2. Porcentaje de participación de encuestados para el grupo de valor ciudadanos



Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

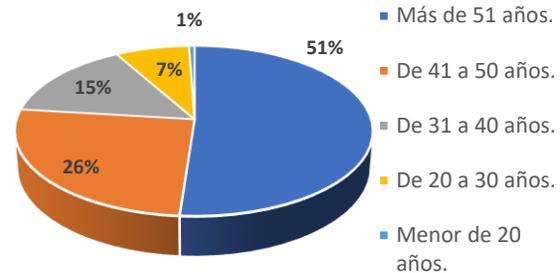
Rango de edad

Para la vigencia en estudio, primaron los usuarios con un rango de edad superior a 51 años, los cuales al ser analizados en conjunto con peticionarios entre 41 a 50 años representan el 77% de este grupo de valor.

Así mismo, se identifica una baja participación de personas menores a 30 años, los cuales representan el 8% de la población encuestada.

En la gráfica 3 se observa la distribución por rango de edad que participaron en las encuestas de satisfacción.

Gráfica 3. Participación de encuestados por edad



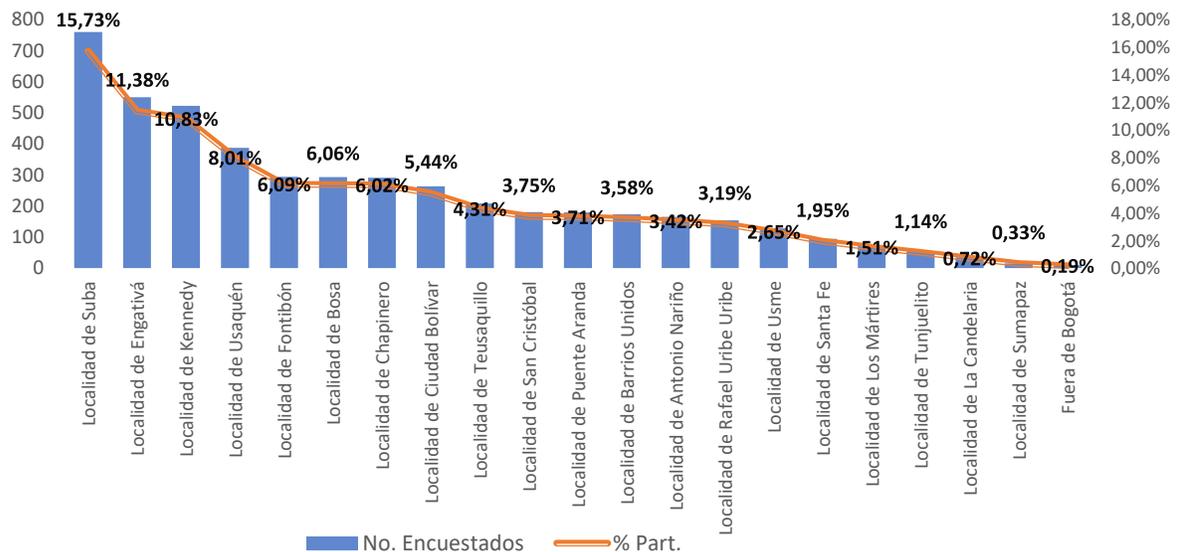
Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

VARIABLES GEOGRÁFICAS

Ubicación

En la gráfica 4 se observa la ubicación de los usuarios que participaron en la encuesta de satisfacción por localidad, expresando en color azul el número de ciudadanos y la línea naranja el porcentaje total de participación.

Gráfica 4. Ubicación de ciudadanos encuestados



Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

De acuerdo con la información anterior, se identifica una mayor participación de ciudadanos encuestados en las localidades de Suba, Engativá, Usaquén y Kennedy, lo cual se relaciona de manera directa con la distribución de predios en la ciudad, donde estas localidades tienen una mayor participación de predios. Asimismo, se identifica baja participación de ciudadanos en las localidades de Sumapaz, Candelaria, Tunjuelo y Mártires que en conjunto representaron el 3,71% de participación.

VARIABLES INTRÍNSECAS

Para el análisis de las variables intrínsecas, se describen los intereses, puntos de atención, uso de canales, tipos de consultas y tramites que solicitan los usuarios ante la UAECD; por tanto, se utiliza los datos registrados en la estadística informe de transparencia-2022, los reportes de los funcionarios para el canal telefónico y chat y las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el 2022.

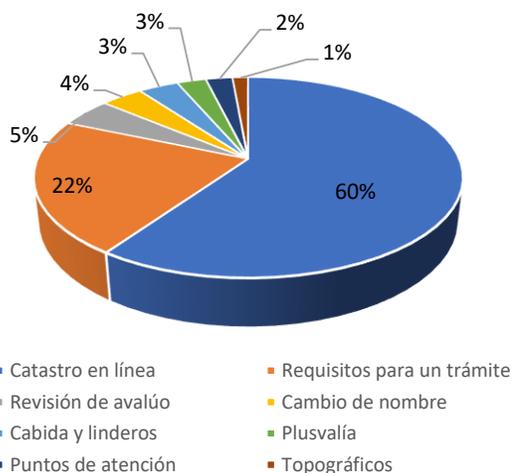
Intereses - servicios requeridos

Para el análisis de esta variable se usaron los reportes de los funcionarios para los canales telefónico y chat, los cuales registran los motivos de consulta más recurrentes por los ciudadanos.

Es importante mencionar que los canales telefónico y chat están habilitados para brindar información de carácter general de la UAECD; por tanto, nos indica los trámites y servicios consultados por los ciudadanos.

Ahora bien, en la gráfica 5 se identifica que el 60% de las consultas realizadas vía chat están asociadas a “Catastro en línea” y menos del 3% a puntos de atención y topográficos, indicando que los ciudadanos requieren apoyo con la utilización de canales digitales como “catastro en línea” y asesoría en los requisitos para solicitar trámites.

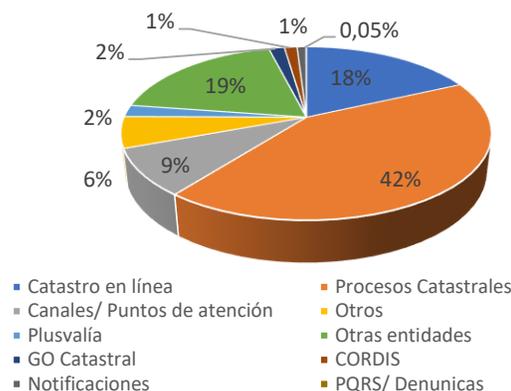
Gráfica 5. Motivos de consulta Chat



Fuente: Elaborado a partir de los reportes de chat para el año 2022

Para el canal telefónico el principal motivo de consulta son los “Procesos catastrales”, el cual hace referencia a los requisitos para solicitar trámites o consultar el estado de trámites vigentes. Así mismo, el menor número de peticiones atendidas en este canal se asocia a PQRS o denuncias.

Gráfica 6. Motivos de consulta telefónica



Fuente: Elaborado a partir de los reportes de chat para el año 2022.

Acceso a canales

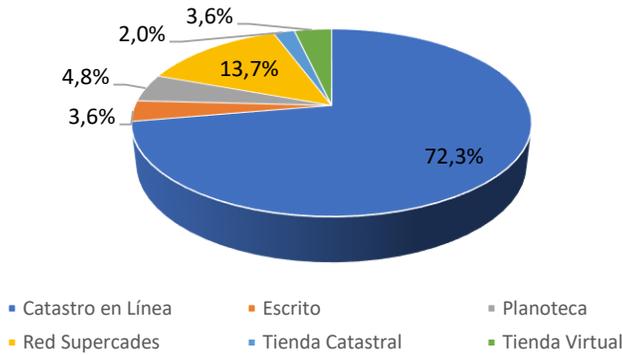
La UAECD a partir de la subgerencia de participación y atención al ciudadano SPAC y la gerencia comercial y atención al ciudadano GCAC, dispone de los siguientes canales de atención para los ciudadanos: Catastro en línea, Canal presencial (Red Supercades), Canal escrito, Tienda catastral, Tienda virtual y Planoteca.

Ahora bien, de acuerdo con la información registrada en las encuestas de satisfacción para el 2022, se identifica un mayor acceso de los ciudadanos a través de catastro en línea, representando el 72,3% de la población encuestada, esto seguido de los puntos de atención dispuestos en la Red Supercades con el 13,7%.

Lo anterior, se puede relacionar con el uso de catastro en línea para realizar trámites no inmediatos como obtener una certificación catastral; sin embargo, para el acceso a trámites o radicación de solicitudes los usuarios prefieren la interacción personal con los funcionarios a través de los puntos de atención presentes en los Supercades.

No obstante, los canales que presentaron una menor participación fueron la tienda catastral con un 2,0% y la tienda virtual con el 3,6%, lo cual está asociado a los productos que se comercializan y son requerido para trámites específicos. Así mismo, el canal escrito presenta una participación del 3,6% de los ciudadanos encuestados y se alinea con la finalidad del canal, donde se espera recibir peticiones de personas jurídicas y entidades públicas.

Gráfica 7. Participación de encuestados por canal de atención.



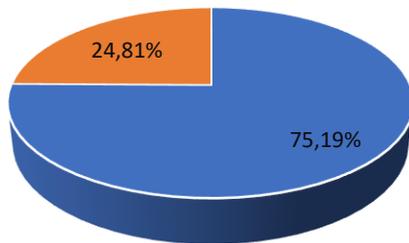
Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

Uso de canales

A partir de la “estadística informe de transparencia – 2022”, se presentan de manera general y sin discriminar por grupo de valor los trámites radicados en canales diferentes a Catastro en Línea (CEL), donde los trámites inmediatos (certificaciones catastrales y certificados de inscripción al censo catastral), son las peticiones más comunes de los ciudadanos con un 75.19%, lo que representa 57537 trámites para la vigencia 2022, ver gráfica 8.

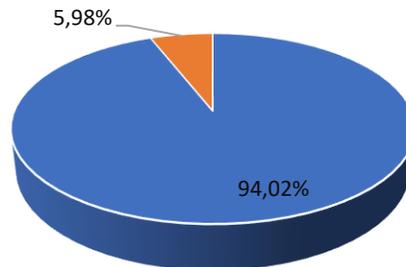
Igualmente, se identifica que las certificaciones o trámites inmediatos atendidas para el 2022 en canales diferentes a catastro en línea representan el 5,98%, ratificando que los ciudadanos hacen uso de los canales virtuales y auto gestionables para acceder a la información de los predios debidamente registrados a su nombre.

Gráfica 8. Porcentaje de trámites radicados en canales diferentes a CEL



■ TI - Trámite Inmediato ■ TNI - Trámite No Inmediato

Gráfica 9. Porcentaje de Certificaciones generadas por CEL y otros canales

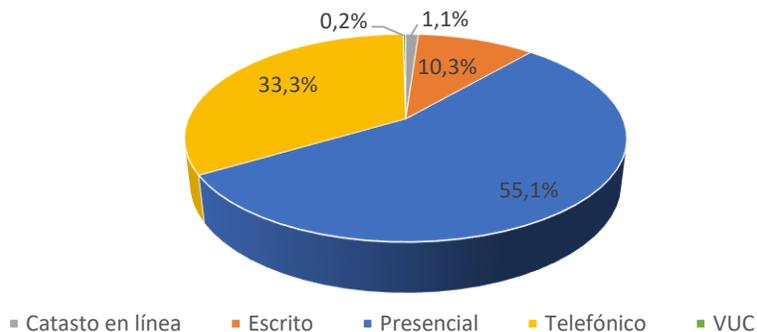


■ Catastro en línea CEL ■ Canales diferentes a CEL

Fuente: Adaptado estadística informe de transparencia 2022 UAEC.

No obstante, y revisado el archivo de indicadores de la SPAC para el 2022, donde no se contabilizan los trámites inmediatos (certificaciones) realizados a través de Catastro en Línea, se observa en la gráfica 10 la distribución de servicios prestados por canal de atención, resaltando al canal presencial con un 55,1% de los servicios prestados, seguido del canal telefónico y canal escrito.

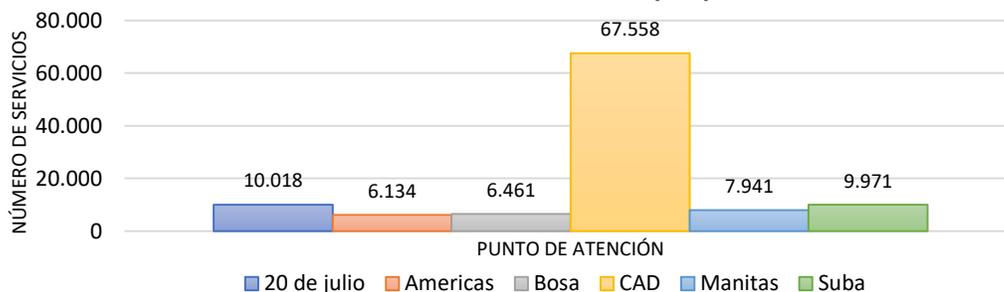
Gráfica 10. Participación de trámites por canal según indicador de la SPAC



Fuente: Informe de gestión para por canal para el año 2022 SPAC.

Por otra parte, es importante resaltar que el canal presencial es el establecido para recibir los trámites no inmediatos que provienen de ciudadanos y a su vez es uno de los encargados de brindar orientación de los diferentes productos y servicios; por ende, con base en la estadística de transparencia para la vigencia 2022 que recopila los "Reporte de Atenciones por Servicio" y "Atenciones por categoría" del Sistema de Atención de Turno (SAT), se identifican seis puntos de atención presencial para la UAECD donde se prestaron 108.083 servicios. Igualmente, en la gráfica 11 se observa la participación por Supercade sobresaliendo el punto de atención CAD con 67.558 servicios lo equivalente al 62,51%.

Gráfica 11. Servicios atendidos por punto



Fuente: Adaptado estadística informe de transparencia 2022 UAECD.

No obstante, se identifica una participación similar en los demás puntos de atención presencial (20 de julio, Américas, Bosa, Manitas y Suba), registrando un promedio de 8105 servicios en el año.

Por último, en la tabla 6 se relacionan los trámites no inmediatos más recurrentes y el total de solicitudes recibidas para cada uno de ellos en el 2022.

Tabla 6 Trámites no inmediatos más recurrentes en el 2022.

Trámite	Total trámites
71-CERTIFICACIONES MANUALES CONSERVACIÓN	3.872
10-CAMBIO DE NOMBRE	2.252
74-CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS	1.994
42-REVISION AVALUÓ	1.891
5-MODIFICACION ESTRATO USO Y DESTINO	1.278
57-CONSULTA Y SOLICITUDES PLUSVALÍA	1.166
44-RECTIFICACION VIGENCIAS AVALÚOS	1.073
86-AVALUOS COMERCIALES	1.049
50-NUEVA INCORPORACIÓN	1.009
21-DESENGLOBE NPH-NO PROPIEDAD HORIZONTAL	981

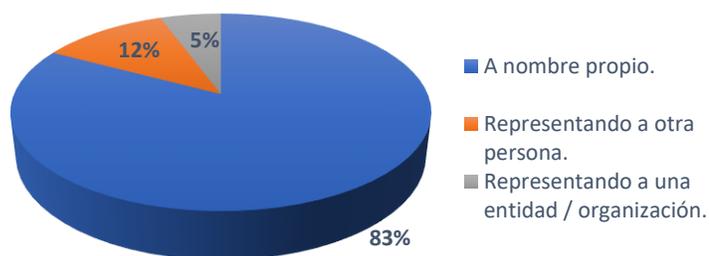
Fuente: Adaptado estadística informe de transparencia 2022 UAEDC.

Reuniones de participación

A través del plan de socialización y participación del territorio implementado por la SPAC, se realizaron múltiples reuniones de participación en los territorios donde la UAEDC hace presencia; por tanto, mediante las encuestas de satisfacción aplicadas en las reuniones de participación del 2022, se identifican características de los usuarios que se acercaron en diferentes municipios del país a solicitar información relacionada a los procesos de actualización catastral.

Por lo anterior, se presentan los datos de la calidad en la cual cada ciudadano se identificó al realizar la encuesta de satisfacción, mostrando una participación del 95% de ciudadanos actuando en a nombre propio o representando a otra persona.

Grafica 12. Participación de encuestados en reuniones de participación



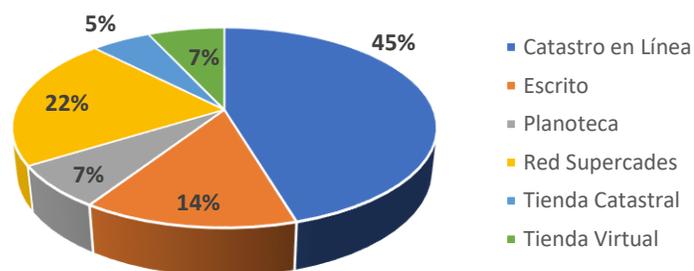
Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

Lo anterior, evidencia una constante participación de ciudadanos en las actividades de socialización previstas en los territorios donde la UAEDC hace presencia como gestor u operador catastral.

Personas Jurídicas / Entidades Nacionales y Distritales

Para el estudio de los grupos de valor personas jurídicas, entidades nacionales y distritales se expresa la información relacionada en las encuestas de satisfacción 2022 de manera conjunta, donde la participación por canal de atención se ilustra en la gráfica 15.

Gráfica 13. Participación de personas jurídicas / entidades nacionales y distritales por canal.



Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior, se destaca la participación de Catastro en Línea con un 45% de los encuestados. Sin embargo, se presenta una distribución equitativa entre los demás canales de atención, lo cual se relaciona a la adquisición de productos a través de canales como tienda catastral, tienda virtual y planoteca y la gestión de trámites mediante el canal escrito y la red de supercades.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Rango de edad

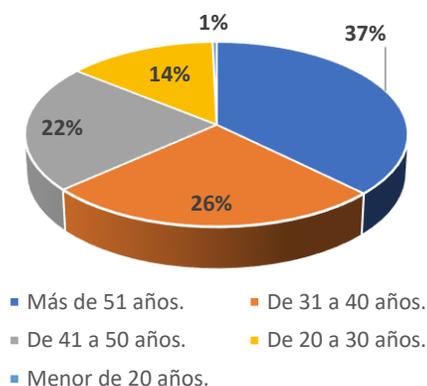
Basados en los datos capturados en las encuestas de satisfacción del 2022, se identifica que los ciudadanos que solicitan trámites y/o servicios ante la UAECD en representación de personas jurídicas y entidades públicas, se encuentran en un rango de edad superior a los 51 años.

Ahora bien, los registros de personas menores de 30 representan el 15% de la población encuestada; lo cual puede asociar a las características de los trámites y/o servicios prestados por la UAECD, indicando que las personas delegadas por entidades públicas y personas jurídicas cuentan con algún conocimiento técnico y experticia en la solicitud de estos.

A continuación, se presenta la distribución por rango de edad de las personas que

atendieron la encuesta representando a una entidad pública o persona jurídica.

Gráfica 14. Participación por edad



Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

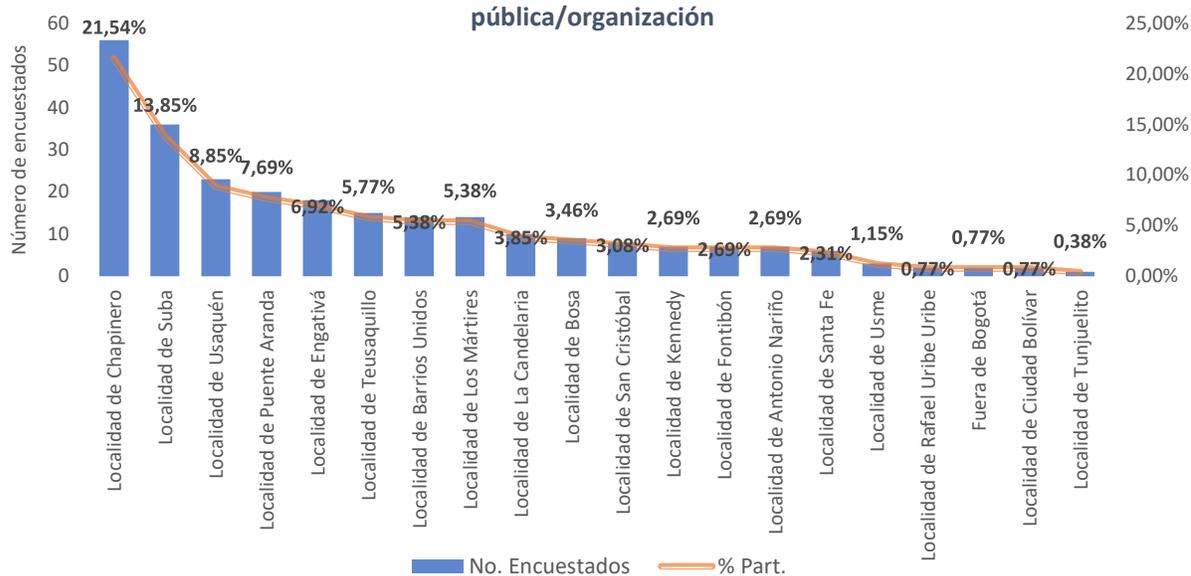
VARIABLES GEOGRÁFICAS

Ubicación

En la gráfica 13, se muestra en color azul la ubicación de los usuarios que atendieron la encuesta de satisfacción representando a una entidad pública o persona jurídica y en la línea naranja su porcentaje total de participación. Situándose en las localidades de Chapinero, Suba y Usaqué el 44,23% de los encuestados, lo cual estaría directamente relacionado con la ubicación de este grupo de valor.

Así mismo, se identifica un bajo registro de encuestados en localidades ubicadas al sur de la ciudad, lo cual podría relacionarse a la ubicación principal de las empresas o entidades públicas que solicitan trámites y/o servicios ante la UAECD.

Gráfica 15. Ubicación de encuestados representando una entidad pública/organización



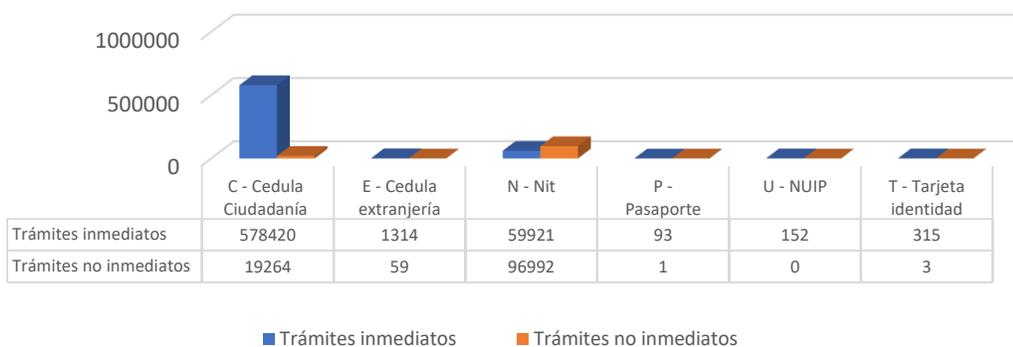
Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

Variables de Comportamiento Organizacional

Procedimiento usado

Con base en el reporte de trámites inmediatos y trámites no inmediatos realizados en el aplicativo SIIC los cuales se discriminaron por tipo de documento del solicitante, se identifica que el 83% de los tramites no inmediatos (96992) tiene como tipo de documento del solicitante un NIT, ratificando la relevancia de este grupo de valor frente a los trámites catastrales realizados en la UAECD.

Gráfica 16. Número de radicaciones según tipo documento



Fuente: Elaborado a partir de reporte SIIC de radicaciones por tipo de solicitante para el año 2022.

Contratos y convenios

De acuerdo con el Informe único de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés de la GCAC realizados para el primer y segundo semestre del 2022, se manifiesta el envío de la encuesta de satisfacción a todos los contratos y convenios vigentes (14 para el primer semestre y 28 para el segundo), donde se obtiene respuesta de 21 contratos y convenios, entre los cuales se destacan las siguientes entidades públicas y personas jurídicas:

- Central de Inversiones S.A. CISA
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano
- Empresa Metro de Bogotá S.A
- Fiduciaria Bogotá S.A/Fideicomiso Lagos de Torca-2021
- Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS

Lo anterior, evidencia la relación administrativa y comercial frente a la venta de productos y servicios que tiene la UAECD con las diferentes entidades públicas del distrito y algunos privados.

Grupos de valor Gerencia de Información Catastral (GIC)

Para la caracterización se tuvo en cuenta los dos grupos de valor (secretaria de hacienda y secretaria de planeación) los cuales fueron calificados e identificados de acuerdo con una definición de característica particulares, demográficas y sociales con base en las siguientes variables e información:

Secretaria Distrital de Hacienda

Variables Geográficas:

- Cobertura geográfica del servicio: se seleccionó que era relevante, disponible y medible. La cobertura de secretaria de hacienda se encuentra en Bogotá D.C.
- Dispersión: se seleccionó que era relevante, medible y disponible. Secretaria de hacienda cuenta con una sucursal ubicada en Bogotá D.C.
- Ubicación principal: Se selecciono que era relevante, disponible y medible. La ubicación principal se encuentra en Bogotá D.C.

VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:

- Canales disponibles de interacción: Se seleccionó que era relevante, disponible y medible. Los canales disponibles de interacción se realizan por medio de cordis al correo otorgado por la secretaria de hacienda (radicacionhaciendabogota@shd.gov.co).
- Procedimiento usado: Se seleccionó que era relevante, disponible y medible. Los trámites contestados por parte de la UAECD, otorgan una trazabilidad del procedimiento usado por medio del cordis o notificación electrónica enviada a secretaria de Hacienda.

Secretaría Distrital de Planeación

VARIABLES GEOGRÁFICAS:

- Cobertura geográfica del servicio: se seleccionó que era relevante, disponible y medible. La cobertura de secretaria de planeación se encuentra en Bogotá D.C.
- Dispersión: se seleccionó que era relevante, medible y disponible. Secretaría de planeación cuenta con una sucursal ubicada en Bogotá D.C.
- Ubicación principal: Se seleccionó que era relevante, disponible y medible. La ubicación principal se encuentra en Bogotá D.C.

VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:

- Canales disponibles de interacción: Se seleccionó que era relevante, disponible y medible. Los canales disponibles de interacción se realizan por medio de cordis al correo otorgado por la secretaria de hacienda (servicioalciudadanoGEL@sdhp.gov.co).
- Procedimiento usado: Se seleccionó que era relevante, disponible y medible. Los trámites contestados por parte de la UAECD, otorgan una trazabilidad del procedimiento usado por medio del cordis o notificación electrónica enviada a secretaria de hacienda.

Grupos de valor IDECA

Teniendo en cuenta que la UAECD en su funge un rol de coordinadora de la Infraestructura de datos espaciales de Bogotá, mediante la cual todas las entidades del distrito articulan la producción, documentación, interoperabilidad e integración para facilitar el acceso, intercambio, custodia, disposición, publicación, socialización, promoción, acceso, uso y aprovechamiento por parte de los miembros de IDECA, cumpliendo con el lineamiento de concebir a la información geográfica como un bien público de interés general.

Así las cosas, se han identificado los siguientes grupos de valor para la Gerencia IDECA:

Entidades miembros de IDECA

De acuerdo con el artículo 9 del Decreto 608 de 2022, se identifican dos tipos de miembros de la IDE de Bogotá: miembros por derecho los cuales, se definen como “... *todas las entidades u organismos que conforman la Administración Distrital, así como las entidades que se conformen o constituyan posterior a la expedición del presente acto administrativo*”, así las cosas, se contabilizan en total 78 entidades; y los miembros asociados que corresponden a “... *las personas jurídicas de carácter público que no pertenezcan a la Administración Distrital, las entidades del sector de la academia e instituciones de investigación públicas y privadas, las entidades o empresas privadas y las empresas de servicios públicos domiciliarios que se vinculen a IDECA*”, actualmente se cuentan con 4 ENEL-CODENSA, VANTI, Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales – UECCI y Universidad La Gran Colombia.

Entidades Nacionales

Corresponden a las entidades u organismos del orden nacional que puedan hacer uso de la información geográfica dispuesta por la Infraestructura de Bogotá, así como aquellas entidades rectoras que dan políticas, lineamientos, normas respecto a la gestión de información como por ejemplo el Ministerio de las Tecnologías de la Información (MINTIC), Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE entre otros, o entes territoriales como alcaldías municipales con interés en el uso o apropiación de información.

Academia

Instituciones educativas que demandan los productos y servicios de la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá, las cuales, tienen el potencial de generar valor agregado a la información geográfica que se les brinda, dado que puede ser usada en procesos de investigación que coadyuvan a la promoción del debate público y la reformulación de la política pública. (IDECA, Modelo de negocio de IDECA, 2022)

Ciudadanía

Personas naturales, nacionales o extranjeras, que sin ningún tipo de distinción tributaria son beneficiarias de los productos y servicios de IDECA. (IDECA, Modelo de negocio de IDECA, 2022)

Sector privado

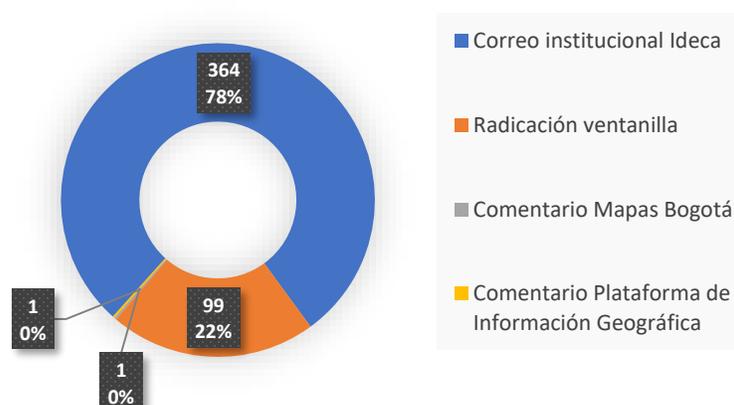
Sujetos del derecho privado que se sirven de los productos y servicios dispuestos en las aplicaciones y plataformas de IDECA para su actividad económica y social o que tienen un grado de contribución en la generación de estos, como por ejemplo consorcios dedicados a la construcción, empresas de telecomunicaciones privadas. (IDECA, Modelo de negocio de IDECA, 2022).

Canales de atención IDECA

Además de los canales que utiliza la UAECDC para la atención de requerimientos, trámites y solicitudes de información, la IDE de Bogotá cuenta con otros canales de atención mediante los cuales se gestionan comentarios, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones; estos canales son: los comentarios que se realizan en los aplicativos de la IDE como Mapas Bogotá y Plataforma de información Geográfica; y el correo electrónico oficial de IDECA ideca@catastrobogota.gov.co.

Como resultado de la gestión del año 2022, la gerencia IDECA atendió un total de 465 requerimientos de los cuales el 78% de ellos ingreso mediante el correo institucional de la IDE, le siguen las radicaciones por medio de la ventanilla y en menor medida se recibieron comentarios por las aplicaciones de la IDE, tal como se muestra en la gráfica 19.

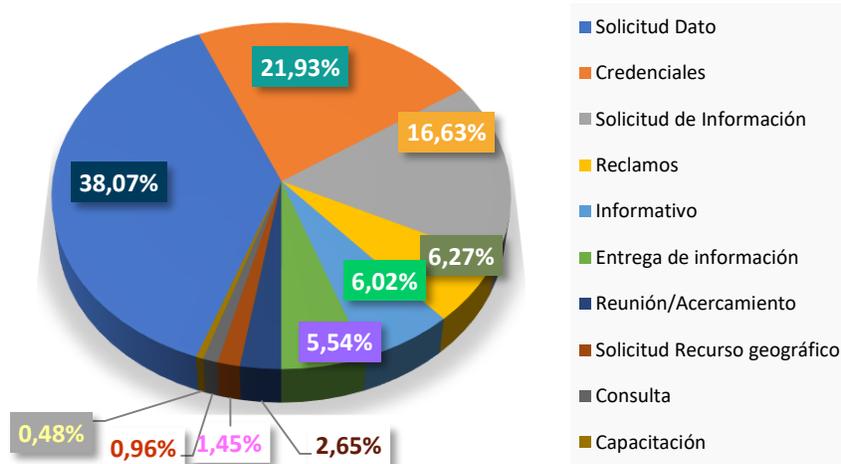
Gráfica 17: Solicitudes que se reciben por los diferentes canales de comunicación



Fuente: Tomado de (IDECA, Informe de uso y manejo de los recursos geográficos., 2022)

Ahora bien, respecto del tipo de solicitudes, la IDE de Bogotá tuvo para el año 2022 como requerimiento más común la solicitud de datos, seguido de: peticiones para la creación de credenciales en las plataformas y aplicativos de la IDE de Bogotá, solicitudes de información, reclamos por reportes de fallas o caídas de los servicios y/o datos, entre otros con menor representación como se muestra en la Gráfica 20.

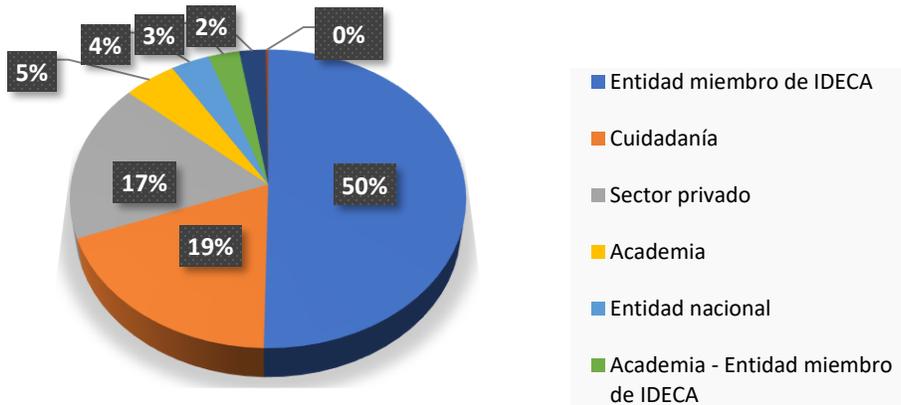
Gráfica 18: Porcentaje de solicitudes por tipo.



Fuente: (IDECA, Informe de uso y manejo de los recursos geográficos., 2022)

Por último, los requerimientos atendidos por grupo de valor identificado presentaron el siguiente comportamiento: con cerca del 52% fueron entidades que hacen parte de la IDE de Bogotá quienes realizaron algún tipo de requerimiento ante la gerencia, seguido de la ciudadanía con 19%, el sector privado con 17% y con el 5% la academia.

Gráfica 19: Porcentaje de solicitudes por grupo de valor



Fuente: (IDECA, Estadísticas matriz de monitoreo de uso y manejo de recursos geográficos, 2022)

Necesidades y expectativas de los grupos de valor SPAC y GCAC

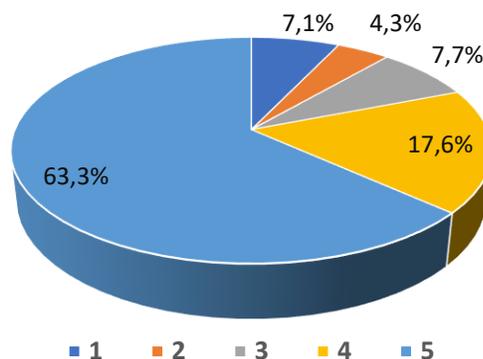
El análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor se realiza de manera conjunta (ciudadanos, personas jurídicas y entidades nacionales y distritales) utilizando como insumos las respuestas asociadas a percepción y calidad de los productos y servicios obtenidas en las encuestas de satisfacción del 2022.

Por lo anterior, la primera parte de análisis se construye al agrupar la información de satisfacción de los usuarios en los canales presencial, escrito, Catastro en Línea, planoteca y tienda catastral donde se valoró la actitud, amabilidad disposición y claridad en la atención recibida.

Actitud, amabilidad y disposición recibida

Para esta variable se identifica que el 81 % de la población encuestada manifiesta que la actitud, amabilidad y disposición del funcionario y/o servicio solicitado es excelente o buena, de acuerdo con la calificación de 4 o 5 estrellas recibida. Así mismo, se indica que el 7,1% de la población encuesta califica los servicios recibidos como deficientes, como se muestra en la gráfica 22.

Gráfica 20. Actitud, amabilidad y disposición

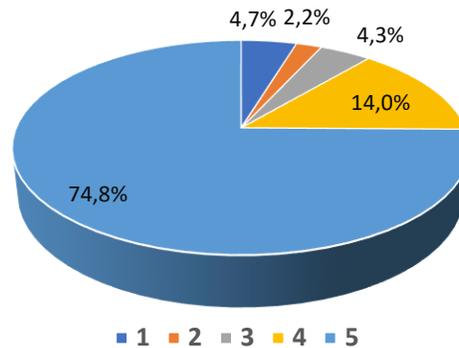


Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

Claridad de la información

El 74,8% de la población encuesta refiere que la información adquirida o servicio prestado en los canales presencial, Catastro en Línea, canal escrito, tienda catastral y planoteca es clara, mostrando que la información u asesoría prestada en estos canales da respuesta a las inquietudes de los diferentes grupos de valor.

Gráfica 21. Claridad en la información



Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

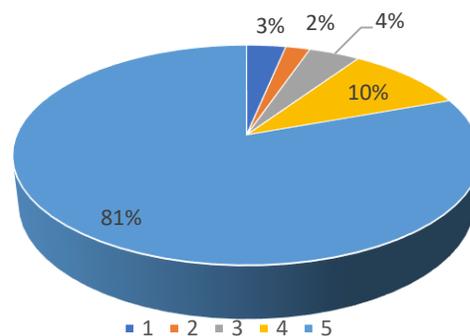
Igualmente, se identifica la necesidad de continuar fortaleciendo los canales de atención ya que el 11,2 % de la población encuestada califica como regular, mala o deficiente la información recibida.

Presentación de los productos y servicios

Para el análisis de los productos ofertados por la UAECD, se integró la información relacionada en las encuestas de satisfacción 2022 para la tienda virtual, tienda catastral, planoteca y contratos y convenios, donde se consultó la percepción de los usuarios frente a la presentación del producto ofertado en estos canales.

De acuerdo con la gráfica 24, se evidencia como el 81% de los encuestados percibe como excelente la presentación de los productos ofertados y solo 3% los distingue como deficientes.

Gráfica 22. Presentación de los productos y servicios ofertados



Fuente: Elaborado a partir de encuestas de satisfacción de la GCAC y SPAC año 2022.

Necesidades y expectativas de los grupos de valor GIC

En base al método realizado en la caracterización de los grupos de valor, se evidenciaron los productos ofrecidos por la UAECD a los grupos identificados (secretaría de hacienda y secretaría de planeación) con las necesidades y expectativas concernientes a cada producto, explicado a continuación:

Secretaría Distrital de Hacienda

Productos:

- **Mapa de referencia**

N: Que se realice la actualización de la información geográfica catastral.

E: Que la actualización de la información geográfica catastral sea fiable y confiable.

- **Base de datos de Bogotá con información, física, jurídica y económica actualizada.**

N: Que se realice la actualización de la base de datos de Bogotá.

E: Que la actualización sea fiable y confiable.

Secretaría Distrital de Planeación

Productos:

- **Respuesta a trámites de cálculo y determinación de Plusvalía**

N: Responder los trámites de cálculo y determinación de plusvalía

E: Que la respuesta sea fiable y confiable en los términos de tiempo adecuados.

Necesidades y expectativas de los grupos de valor IDECA

A partir de las encuestas de satisfacción realizadas en los talleres para la promoción y fortalecimiento de capacidades técnicas de IDECA, en la pregunta “*Temas de interés para una próxima actividad*”, se recibieron diversas respuestas, sin embargo, es posible agruparlas de la siguiente manera:

- Disposición de datos geográficos de diferentes áreas como planeación, ambiente, educación, hacienda, riesgo, mujer y enfoque de género. Al respecto, es necesario aclarar que la UAECD como coordinadora de la Infraestructura de datos de Bogotá, solo tiene como alcance el acompañamiento a las entidades productoras de información del distrito, por lo que la disposición de datos nuevos o actualizados depende directamente de las capacidades de cada entidad productora.
- Capacitación respecto a las aplicaciones, servicios y plataformas mediante las cuales IDECA realiza la disposición y publicación de información geográfica al público en general.
- Capacitación en respecto a: procesamiento de archivos ráster para generación de información geográfica, en big data, uso de licencias libres, entre otros que no hacen parte del que hacer o nacionalidad de la coordinación de la IDE en cabeza de la gerencia IDECA de la UAECD.

Sin embargo, es importante resaltar qué en el Plan Estratégico y el Plan de Trabajo Anual de la IDE de Bogotá, se contemplan acciones de producción y publicación tanto de datos nuevos como de actualización de estos, así como la promoción y fortalecimiento de capacidades técnicas de IDECA.

Conclusiones

- Desde los procesos de participación y experiencia del servicio de la SPAC y gestión de productos y servicios de la GCAC, se identifican 3 principales grupos de valor (ciudadanos, personas jurídicas y entidades públicas) los cuales interactúan de manera continua con los diferentes canales de atención; por tanto, se debe fomentar actividades de capacitación direccionada a mejorar la atención y disponibilidad de producto y/o servicios requeridos por estos grupos de valor.
- Para los diferentes grupos de valor se identifica una participación mayoritaria de personas con un rango de edad superior a 51 años, por lo cual se deben generar capacitaciones dirigidas a este grupo etario y al fortalecimiento de la comunicación asertiva de los funcionarios. Igualmente, se debe seguir fortaleciendo los canales virtuales disponiendo de material de orientación para su acceso, uso y gestión de trámites que permita descongestionar otros canales de atención.
- Se debe continuar el fortalecimiento de los instrumentos de caracterización e identificación de usuarios, partiendo desde las encuestas de satisfacción y caracterización. Asimismo, se debe recopilar información socioeconómica, necesidades y expectativas de estos grupos de valor con el fin de direccionar las estrategias de atención y comercialización de productos y servicios a cargo de la UAECD.