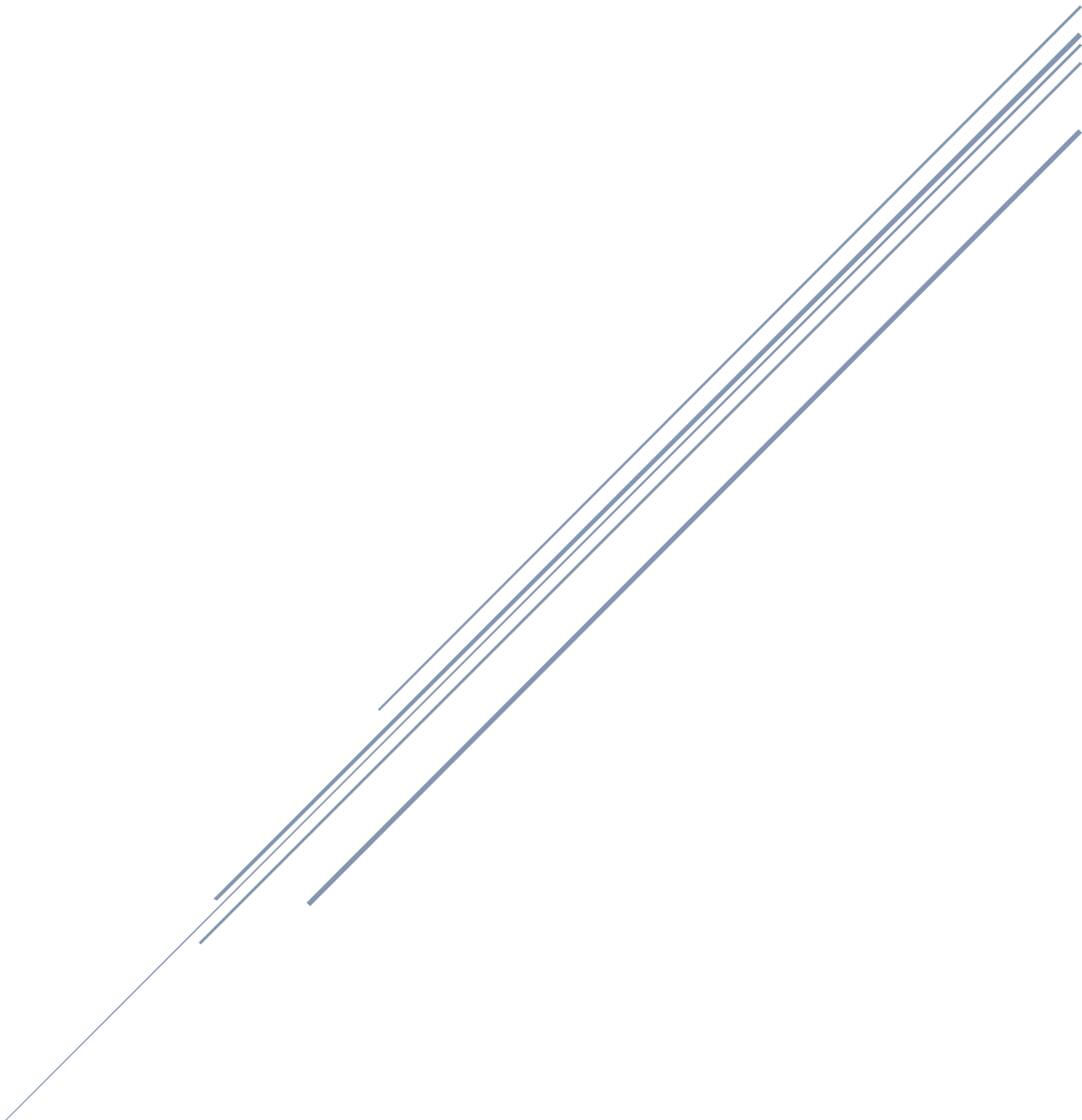


INFORME SONDEO DE  
SATISFACCIÓN SPAC Y GCAC  
SEGUNDO SEMESTRE 2023



## OBJETIVO

Presentar los resultados del sondeo de satisfacción de los grupos de valor (ciudadanos, personas jurídicas y entidades públicas) realizado a través de los diferentes canales de atención de la Subgerencia de participación y Atención al Ciudadano, Gerencia Comercial y atención al Ciudadano de la UAECD para el segundo semestre del 2023.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

De conformidad con el “Documento técnico directrices para la medición de la satisfacción de grupos de valor y grupos de interés” elaborada con el apoyo del Observatorio Técnico Catastral (OTC), se formularon y aplicaron a través de los diferentes canales de atención de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SPAC) y la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano (GCAC) los sondeos de satisfacción para el segundo semestre del 2023.

Ahora bien, se indica que el índice de satisfacción global se calcula mediante la ponderación por canal de atención y su participación en el total general de la siguiente pregunta:

*“...EN UNA ESCALA DE 1 A 10 DONDE 1 ES NADA SATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO QUE TAN SATISFECHO ESTA USTED EN GENERAL CON LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL (UAECD), TENGA EN CUENTA TODOS LOS CONTACTOS QUE HA TENIDO CON LA ENTIDAD...”*

Por último, se precisa que los datos presentados para el indicador y los demás componentes del sondeo de satisfacción corresponden a las 8875 respuestas capturados entre el 01/07/2023 hasta el 15/12/2023.

A continuación, se presentan los datos agrupados por canal de atención y su participación acumulada en el índice de satisfacción general. Se resalta la partición del grupo “canales virtuales” (Catastro en línea CEL, tienda virtual y orientación virtual) los cuales representan el 51,21% del total de los datos capturados en el sondeo.

Tabla 1. Índice de satisfacción general

índice de satisfacción general					
Grupos	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Presencial	344	8,70	87,03	3,88	3,37
Canales virtuales	4545	8,25	82,51	51,21	42,25
Canal telefónico	3701	7,99	79,85	41,70	33,30
Productos y servicios	257	8,95	89,53	2,90	2,59
Comunidades	28	8,89	88,93	0,32	0,28
<b>Índice de satisfacción</b>					<b>81,80</b>

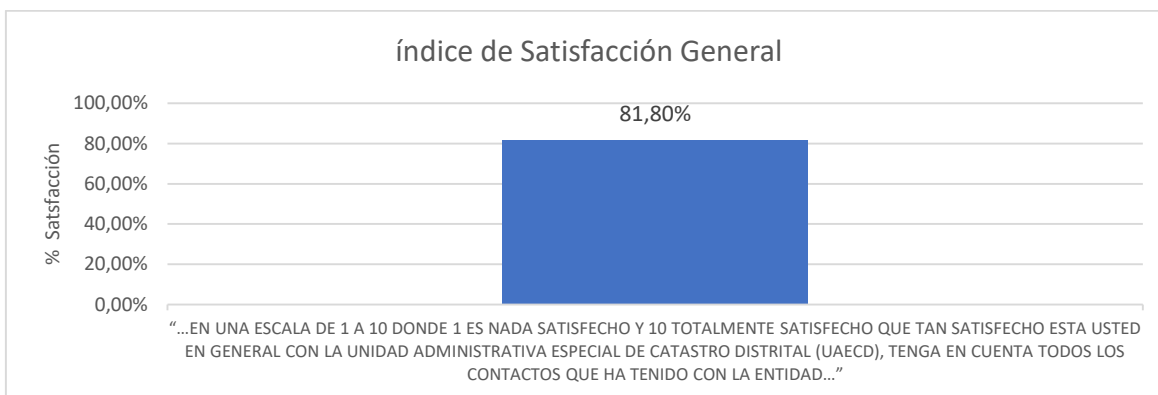
**Canal virtual:** CEL, tienda virtual, orientación virtual

**Canal telefónico:** chat, call center

**Productos y servicios:** Contratos y convenios, tienda catastral, planoteca

De conformidad con el indicador de satisfacción previsto para el año 2023, se indica que la meta de satisfacción general es del 85%, encontrándonos 3,2 puntos porcentuales por debajo de la meta prevista.

Ilustración 1. Índice de satisfacción general



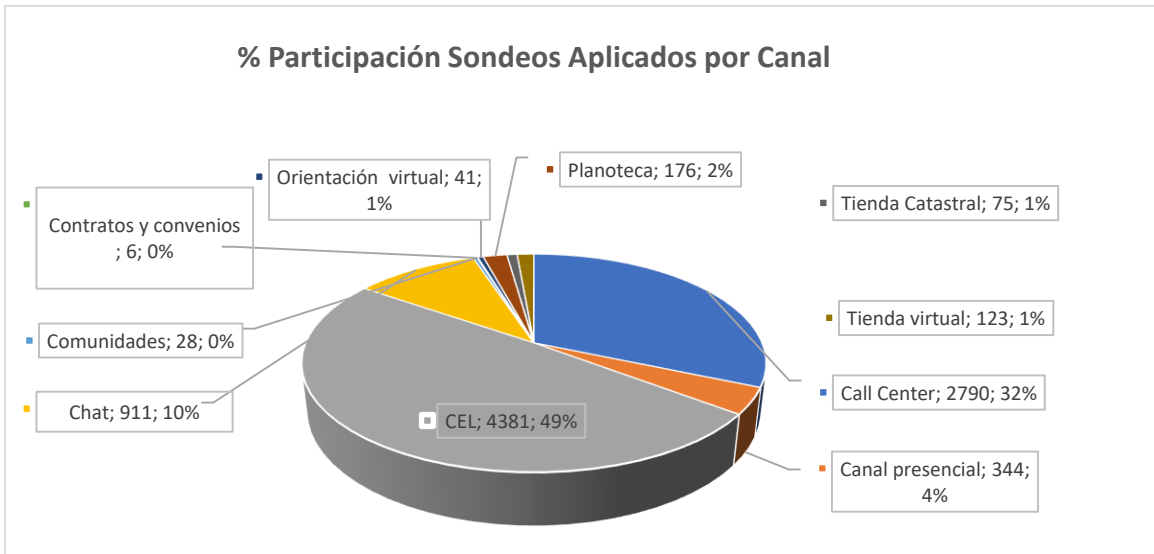
Igualmente, en la tabla 2 se detalla la cantidad de respuesta recibidas por canal de atención y su ponderación en el indicador de satisfacción general, el cual nos detalla un índice del 81,80%.

Tabla 2. Índice de satisfacción general detallado por canal de atención

Índice de satisfacción general					
Canal	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Canal presencial	344	8,70	87,03	3,88	3,37
CEL	4381	8,29	82,86	49,36	40,90
Orientación virtual	41	9,46	94,63	0,46	0,44
Planoteca	176	9,11	91,14	1,98	1,81
Tienda Catastral	75	8,67	86,67	0,85	0,73
Tienda virtual	123	6,61	66,10	1,39	0,92
Call Center	2790	8,47	84,69	31,44	26,62
Chat	911	6,50	65,03	10,26	6,67
Comunidades	28	8,89	88,93	0,32	0,28
Contratos y convenios	6	7,83	78,33	0,07	0,05
					<b>81,80</b>

De acuerdo con la información de la ilustración 2, se presenta el número de respuestas recibidas por canal y su porcentaje de participación en el indicador de satisfacción general, donde resalta Catastro en Línea con 4381 respuestas y una participación del 49% del total de sondeos aplicados.

Ilustración 2. % Participación sondeos aplicados por canal de atención



Ahora bien, en la ilustración 3 se presentan los resultados por canal de atención, donde se destacan canales como orientación virtual, planoteca, tienda catastral, comunidades y canal presencial que presentan una satisfacción superior a 8,5 puntos. Sin embargo, en canales como tienda virtual y chat se identifican calificaciones por debajo de los 7 puntos en promedio.

*Ilustración 3. Resultados índices de satisfacción por canal de atención.*



## NIVEL DE SATISFACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN SPAC Y GCAC

A continuación, se detallan los resultados del sondeo de satisfacción aplicado en cada uno de los canales atención entre el 01/07/2023 hasta el 15/12/2023; así mismo, se clasifican las preguntas realizadas y se valora la satisfacción de los usuarios frente a los productos y servicios que ofrece la UAECD.

De acuerdo con lo anterior, se indica que la información fue capturada al finalizar el servicio mediante formulario vía forms para los canales (tienda virtual, tienda catastral, planoteca, orientación virtual, contratos y convenios, comunidades, canal presencial y catastro en línea).

Por último, para los canales de atención Chat y telefónico (Call center), se capturan la información de satisfacción al finalizar el servicio a través del aplicativo "CENTRA".

### Canal telefónico (Call Center)

El canal telefónico presentó una participación de 2790 sondeos de satisfacción, los cuales se detallan en la tabla 3 por categoría, pregunta, número de respuestas y calificación promedio.

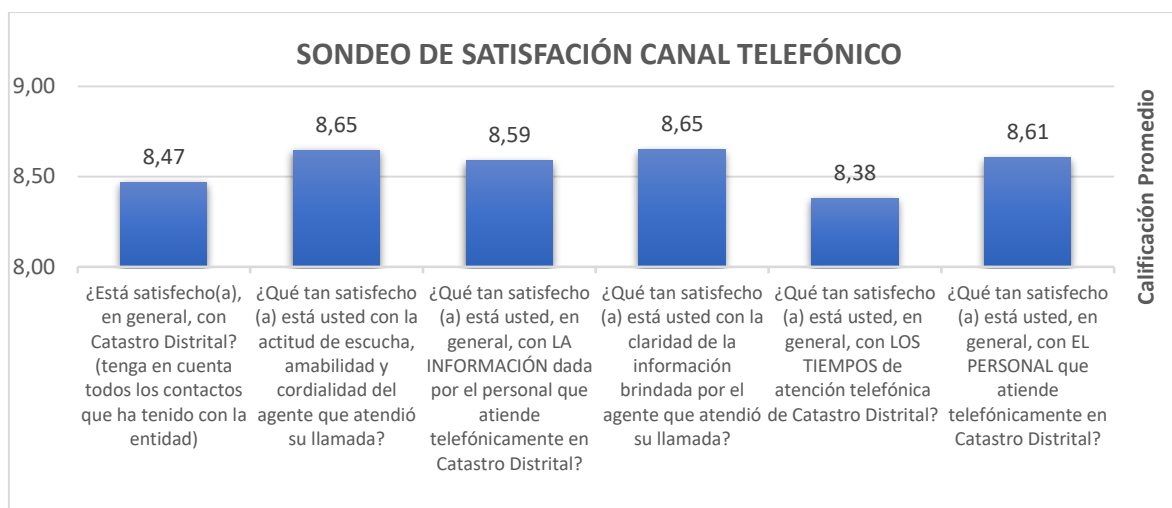
Tabla 3. Satisfacción Canal Telefónico

Categoría / Pregunta Canal telefónico	Número de Respuestas	Calificación Promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	2790	8,47
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho (a) está usted con la claridad de la información brindada por el agente que atendió su llamada?	2511	8,65
¿Qué tan satisfecho (a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende telefónicamente en Catastro Distrital?	2639	8,59
<b>Personal</b>		
¿Qué tan satisfecho (a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y cordialidad del agente que atendió su llamada?	2731	8,65
¿Qué tan satisfecho (a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende telefónicamente en Catastro Distrital?	2769	8,61
<b>Tiempo</b>		
¿Qué tan satisfecho (a) está usted, en general, con LOS TIEMPOS de atención telefónica de Catastro Distrital?	2680	8,38

Nota: la variación en el número de respuestas por cada pregunta se debe a que no todas las personas completan la totalidad del cuestionario y finalizan la llamada.

En la ilustración 4 se presentan la calificación promedio de cada una de las preguntas aplicadas en el sondeo de satisfacción.

Ilustración 4. Sondeo de satisfacción canal telefónico



## Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

Tabla 4. Recomendaciones de mejora canal telef3nico.

#	Descripci3n de la situaci3n	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	<b>Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales</b>	Jairo Ramos	Actualizar archivo de respuestas tipo para uso de los agentes	En desarrollo
2	<b>Prestaci3n del servicio y relaci3n con el cliente</b>	Jairo Ramos	Seguimientos mensuales de calidad de respuesta en conversaciones	En desarrollo

## Canal Presencial

Para el canal presencial se registraron 344 sondeos de satisfacción en los cuales se obtiene un índice de satisfacción general promedio de 8,70 puntos de 10 posibles. A continuación, se presenta el detalle de cada pregunta y su promedio de calificación.

Tabla 5. Satisfacción canal Presencial

Categoría / Pregunta Canal Presencial	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	344	8,70
<b>Indicador Canal Presencial</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende en el módulo de Catastro Distrital?	344	9,52
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	344	9,48
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en el módulo de Catastro Distrital?	344	9,48
<b>Personal</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	344	9,51
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	344	9,52
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la presentación personal? (quien lo atendió tenía carné y chaqueta)	344	9,52
<b>Servicios</b>		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	344	9,27

Ilustración 5. Sondeo de satisfacción canal Presencial 1-2

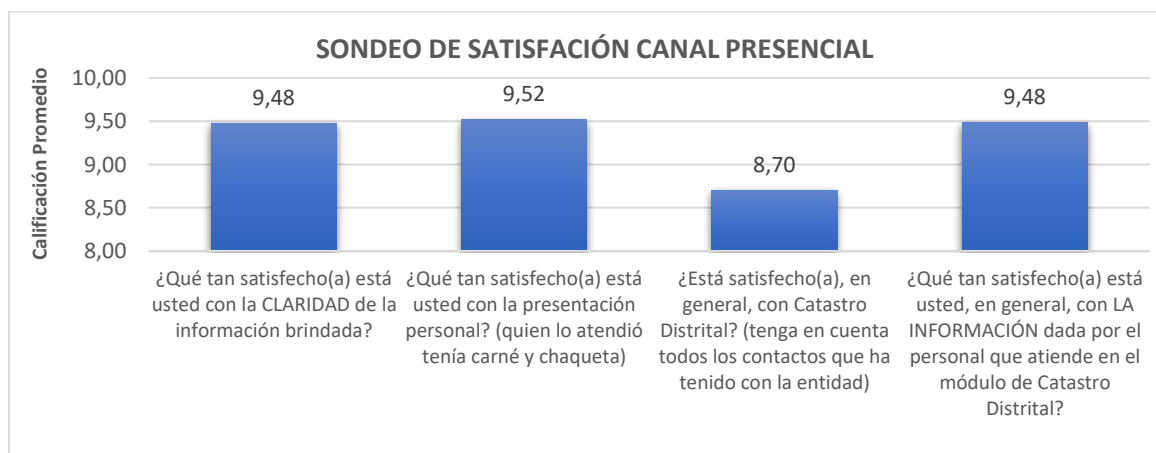
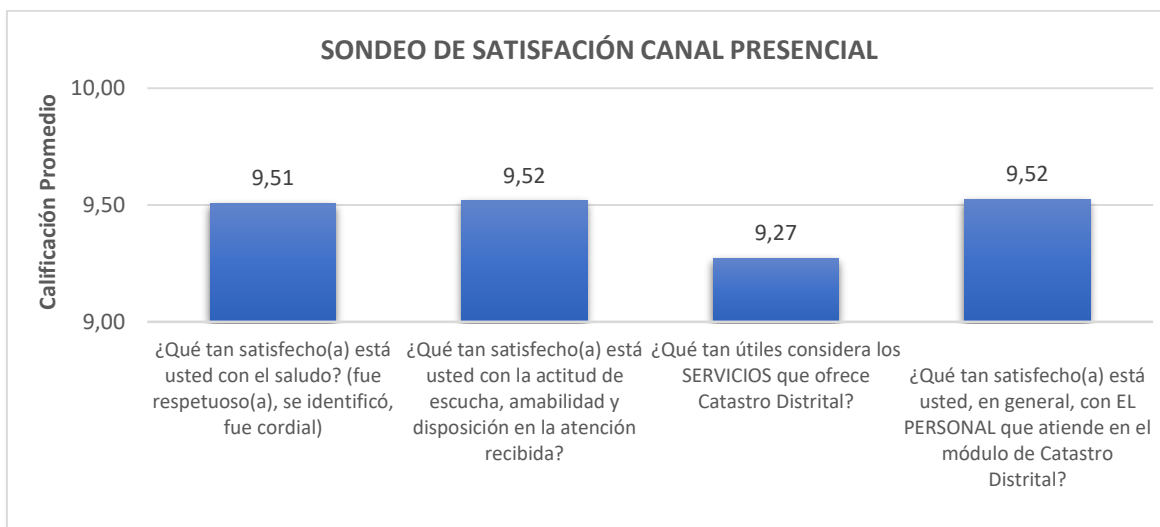


Ilustración 6. Sondeo de satisfacción canal Presencial 2-2



### Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

Tabla 6. Recomendaciones de mejora canal presencial.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Satisfacción en general, con EL PERSONAL que atiende en el módulo de Catastro Distrital	HAROL FERNANDO LOZANO RAMIREZ Funcionarios adscritos a la atención presencial en superCADES	Continuar fortaleciendo la interacción con los ciudadanos aplicando de manera permanente las directrices descritas en el manual del servicio al ciudadano y documentos similares.	En ejecución
2	Claridad de la información suministrada	HAROL FERNANDO LOZANO RAMIREZ Funcionarios adscritos a la atención presencial en superCADES	Realizar capacitación frente a las actualizaciones o modificaciones en los documentos que rigen la Actividad Catastral, con el propósito de generar una gestión mucho más eficaz, eficiente, ágil, igualitaria, equitativa y de calidad a la ciudadanía	En ejecución



3	Disposición, amabilidad y respeto en la atención	HAROL FERNANDO LOZANO RAMIREZ Funcionarios adscritos a la atención presencial en superCADES	Aplicar de forma continua Los principios de servicio al ciudadano establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital versión 2, que garanticen la atención en términos de calidez respeto y eficiencia.	Ejecución permanente
---	--	--	--	----------------------

## Catastro en línea (CEL)

Durante el periodo de evaluado se recibieron 4381 respuestas al sondeo de satisfacción las cuales se detallan a continuación:

Tabla 7. Satisfacción Catastro en Línea (CEL)

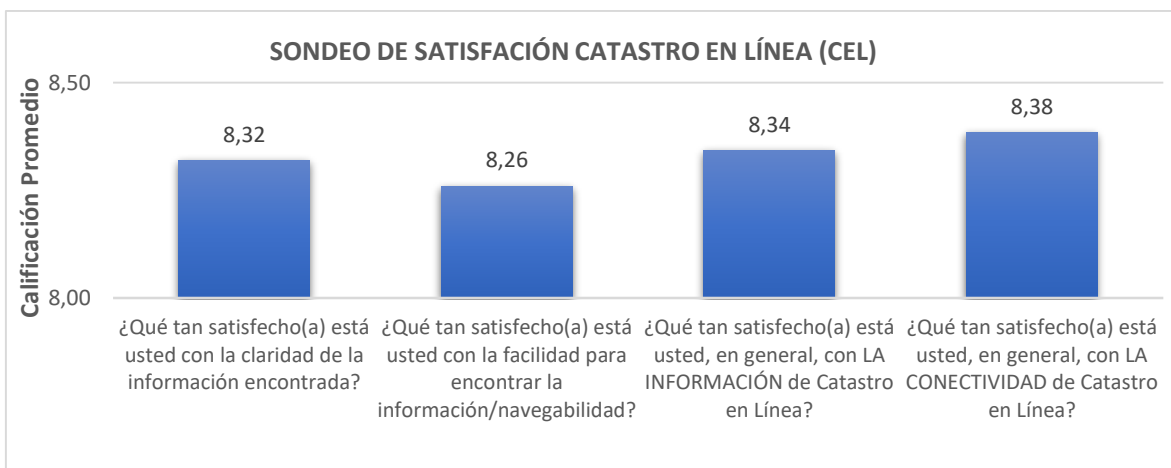
Categoría / Pregunta Catastro en Línea (CEL)	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Conectividad</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	4381	8,26
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de Catastro en Línea?	4381	8,38
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	4381	8,29
<b>Indicador Catastro en línea</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para consultar la información que le interesa?	4381	8,24
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con la FACILIDAD Y AGILIDAD para realizar la solicitud de servicios y/o trámites que ofrece Catastro en Línea?	4381	8,30

¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Catastro en Línea para realizar la solicitud de servicios y/o trámites?	4381	8,46
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información encontrada?	4381	8,32
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de Catastro en Línea?	4381	8,34

Ilustración 7. Sondeo de satisfacción catastro en línea 1-2



Ilustración 8. Sondeo de satisfacción catastro en línea 2-2



## Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

Tabla 8. Recomendaciones de mejora canal telefónico.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Prestación del servicio y relación con el cliente	Jose Ignacio Peña	Realizar piezas publicitarias para la accesibilidad a CEL	Por implementar.
2				

## Chat

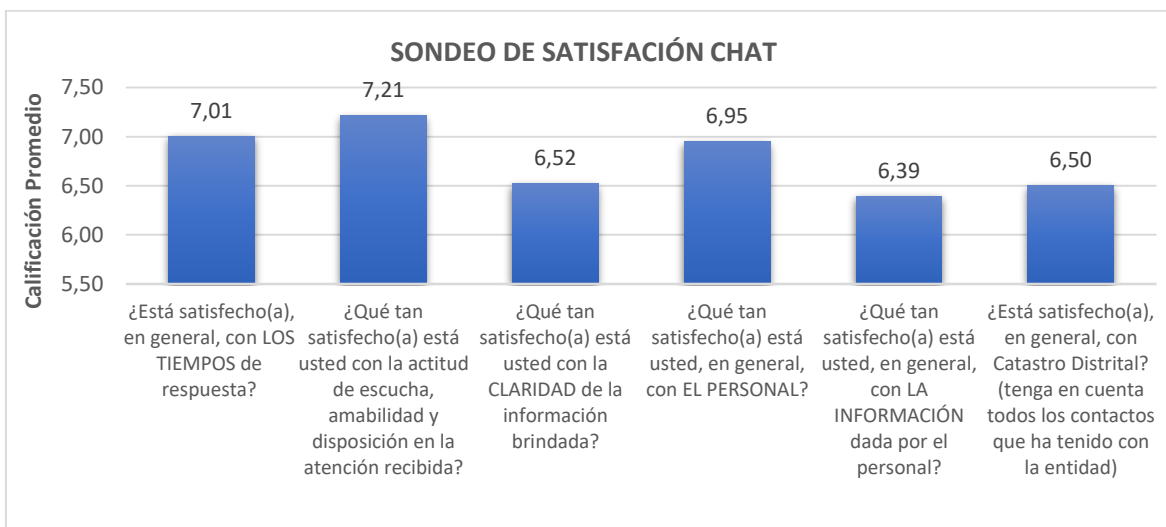
Para el canal Chat se recibieron 911 respuestas del sondeo de satisfacción. A continuación, se detalla cada pregunta formulada y su calificación promedio.

Tabla 9. Satisfacción CHAT

Categoría / Pregunta Canal Chat	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	911	6,50
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	911	6,52
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal?	911	6,39
<b>Personal</b>		

¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	911	7,21
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL?	911	6,95
<b>Tiempo</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con LOS TIEMPOS de respuesta?	911	7,01

Ilustración 9. Sondeo de satisfacción chat



### Recomendaciones de mejora

En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

Tabla 10. Recomendaciones de mejora canal chat.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales	Jairo Ramos	Actualizar archivo de respuestas tipo para uso de los agentes	En desarrollo
2	Prestación del servicio y relación con el cliente	Jairo Ramos	Seguimientos mensuales de calidad de	En desarrollo

			respuesta conversaciones	en	

## Comunidades

A través de las reuniones de participación ciudadana fueron aplicados 28 formularios de satisfacción los cuales arrojan un índice de satisfacción promedio de 8,89 puntos. Igualmente, se realizan otras preguntas que evalúan la satisfacción ciudadana hacia las reuniones realizadas y la gestión de la UAECD.

Ahora bien, el sondeo fue construido a partir de unos lineamientos entregados por la Veeduría Distrital y la mayoría de estos sondeos son contestados por personas que representan una comunidad.

Tabla 11. Satisfacción Sondeo Comunidades.

Categoría / Pregunta Comunidades	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	28	8,89

Las siguientes preguntas detallan la satisfacción de los usuarios frente a las reuniones realizadas con comunidades

Ilustración 10. Usted considera que la convocatoria para participar se hizo:

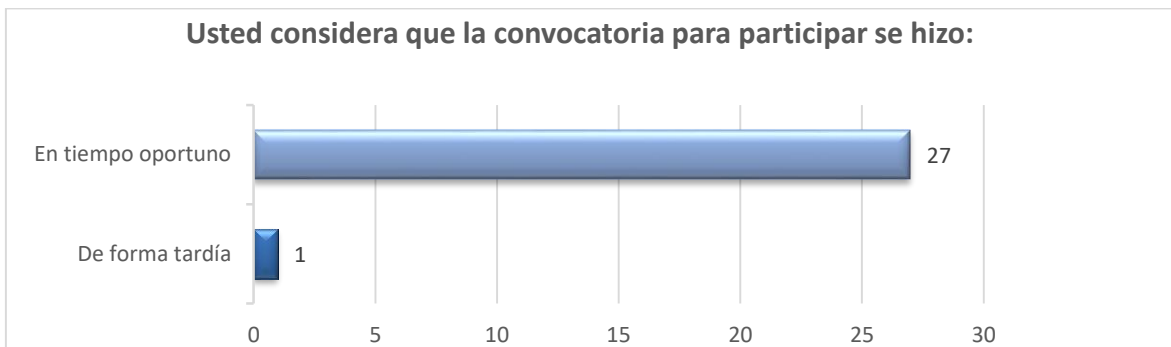
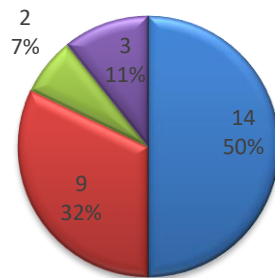


Ilustración 11. Por qué medio se enteró de la actividad:

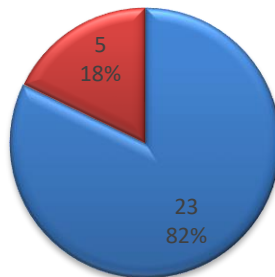
### Por qué medio se enteró de la actividad:



- A través de diferentes medios (celular, mensaje texto, redes, web, físico, etc.)
- A través de la organización a la que pertenezco
- No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios
- Solo por medios digitales

Ilustración 12. La información presentada en la actividad de hoy fue:

### La información presentada en la actividad de hoy fue:



- Clara y comprensible
- Clara y respondieron mis preguntas

Ilustración 13. Considera que el tiempo dedicado a la actividad fue:

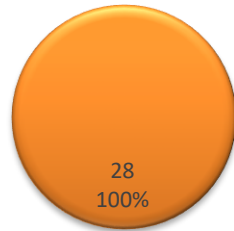
### Considera que el tiempo dedicado a la actividad fue:



- Suficiente

Ilustración 14. ¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las(los) funcionarios de la entidad?

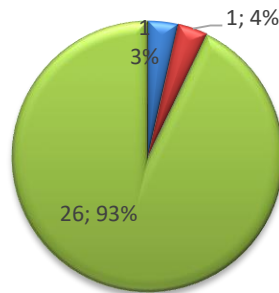
**¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las(los) funcionarios de la entidad?**



■ Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía

Ilustración 15. ¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?

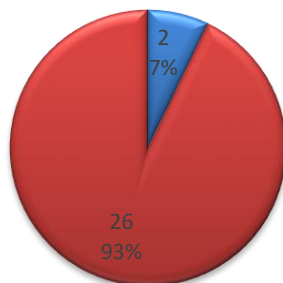
**¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?**



■ NO  
■ Parcialmente  
■ SI

Ilustración 16. ¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial, mixta) en la actividad de participación fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?

**¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial, mixta) en la actividad de participación fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?**

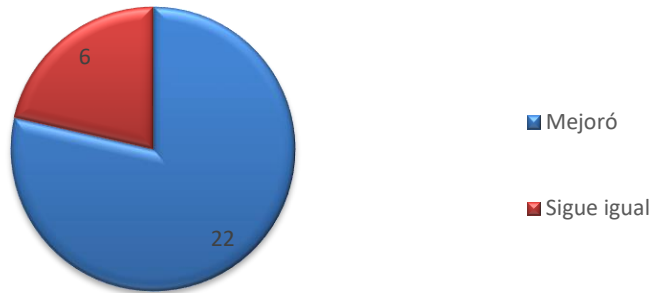


■ NO    ■ SI

Ilustración 17. Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la entidad:



**Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la entidad:**



**Análisis:**

Primero que todo la estructura del sondeo que responde a un modelo de la Veeduría Distrital debe tener ajustes, teniendo en cuenta que al no tener unidad con la pregunta general no permite conocer cuáles son los aspectos que pueden estar afectando el indicador.

Por otra parte, si bien en el segundo semestre se realizaron 72 reuniones en las que potencialmente se pudieron aplicar sondeos, apenas se registran 28 respuestas. Esto indica que en la próxima vigencia se debe trabajar en aumentar las respuestas obtenidas.

**Recomendaciones de mejora**

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

*Tabla 12. Recomendaciones de mejora canal telefónico.*

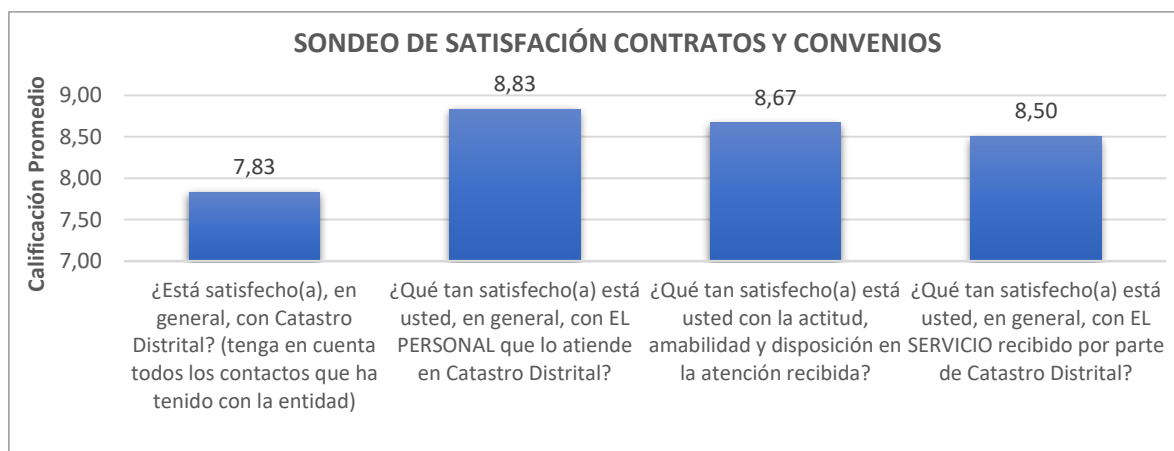
#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Número de sondeos	David Rodríguez	Planear y verificar posibles actividades en las que se pueden realizar los sondeos	En desarrollo
2	Ajustes en forms	David Rodríguez	Incluir en el sondeo algunas preguntas numéricas que respalden el indicador general	En desarrollo

Durante el segundo semestre del 2023 se recibieron 6 respuestas, las cuales cobijan 9 contratos ejecutados entre la UAECD y el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), Empresa Metro de Bogotá (EMB), La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) y el Fondo Financiero Distrital de Salud, los cuales registran las siguientes respuestas.

Tabla 13. Satisfacción contratos y convenios

Categoría / Pregunta Contratos y Convenios	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	6	7,83
<b>Personal</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	6	8,67
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	6	8,83
<b>Servicios</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL SERVICIO recibido por parte de Catastro Distrital?	6	8,50

Ilustración 18. Sondeo de satisfacción Contratos y Convenios



**Análisis:**

- Se observa una percepción media respecto a la satisfacción general de la UAECD.
- Los puntajes obtenidos frente al personal, disposición y servicio son superiores en casi un punto respecto de la satisfacción general de la UAECD.
- En cuanto a la satisfacción de los funcionarios, su disposición y el servicio brindado, de cara a lo señalado en la gráfica del análisis del documento anexo, se observa que las acciones ejecutadas deben mantenerse y propender con las mejoras propuestas a incrementar el nivel de satisfacción futura.

## Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

Tabla 14. Recomendaciones de mejora para contratos y convenios.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	<b>Prestación del servicio y relación con el cliente</b>	Nidia Constanza Ochoa Méndez Yeimy Avellaneda Suárez	Poner en conocimiento a las áreas productoras o proveedoras de los productos y/ servicios misionales acerca del resultado del sondeo, en búsqueda de mejorar la calidad de la prestación del servicio.	Por iniciar una vez quede en firme el informe de sondeo de satisfacción.
2	<b>Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales</b>	Sonia Alejandra Gómez Garzón Yeimy Avellaneda Suárez	Enfocadas en el apoyo del Equipo Comercial a través del PIC, mapas de conocimiento y PAE para incrementar la oferta de capacitación frente a temáticas de mercadeo y relacionamiento con el cliente.	En proceso

## Orientación Virtual

Para el canal de orientación virtual se realizaron 41 sondeos de satisfacción.

Tabla 15. Satisfacción Orientación virtual

Categoría / Pregunta Orientación Virtual	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Conectividad (Canales Virtuales)</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de la Orientación Virtual de Catastro Distrital?	41	9,68
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	41	9,46
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	41	9,76
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende la Orientación Virtual de Catastro Distrital?	41	9,76
<b>Personal</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	41	9,80
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	41	9,76
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende la Orientación Virtual de Catastro Distrital?	41	9,73

Ilustración 19. Sondeo de satisfacción Orientación Virtual 1-2

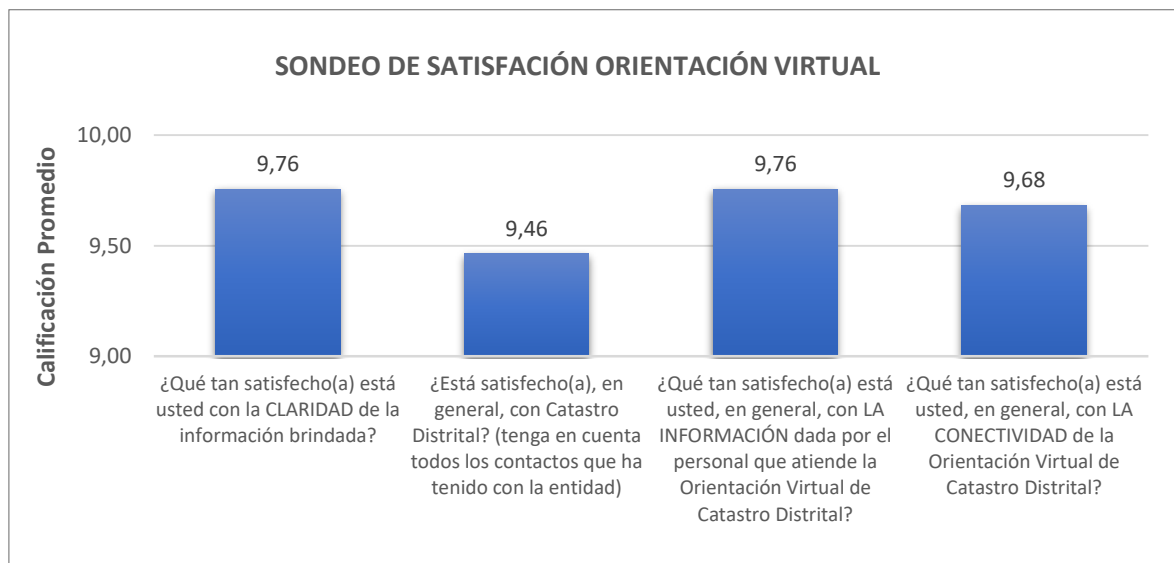


Ilustración 20. Sondeo de satisfacción Orientación Virtual 2-2



### Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

*Tabla 16. Recomendaciones de mejora canal orientación virtual.*

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1				
2				

## Planoteca

Para la planoteca se registraron 176 sondeos de satisfacción en los cuales se obtiene un índice de satisfacción promedio de 9,11 puntos de 10 posibles. A continuación, se detalla cada pregunta y su promedio de calificación.

Tabla 17. Satisfacción planoteca

Categoría / Preguntas Planoteca	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	176	9,11
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	176	9,66
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en el módulo de Catastro Distrital en la Planoteca?	176	9,68
<b>Personal</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	176	9,59
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	176	9,63
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende en el módulo de Catastro Distrital en la Planoteca?	176	9,55
<b>Servicios</b>		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	176	9,49
<b>Tiempo</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN del módulo de Catastro Distrital en la Planoteca?	176	9,58

Ilustración 21. Sondeo de satisfacción Planoteca 1-2

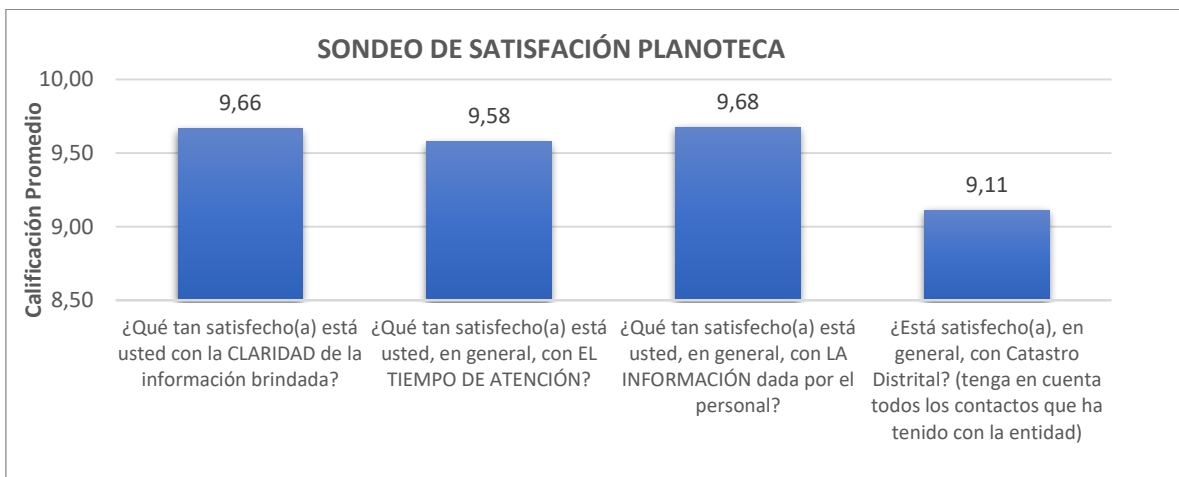
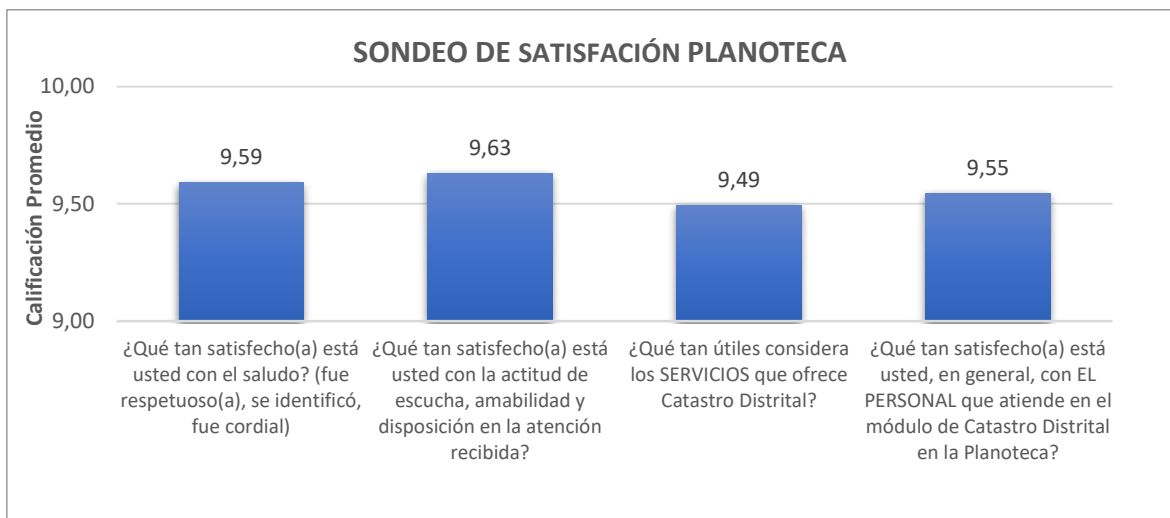


Ilustración 22. Sondeo de satisfacción Planoteca 2-2



**Análisis:**

- Se observa una percepción alta respecto a la satisfacción general de la UAECD.
- Los puntajes obtenidos frente al personal, protocolos de atención, disposición y servicio son superiores en casi medio punto respecto de la satisfacción general de la UAECD.
- En cuanto a la satisfacción de los funcionarios, protocolos de atención, disposición y el servicio brindado, de cara a lo señalado en la gráfica del análisis del documento anexo, se observa que las acciones ejecutadas deben mantenerse y propender con las mejoras propuestas a incrementar el nivel de satisfacción futura.
- Es importante mantener contacto permanente con los diferentes grupos de valor para fortalecer su conocimiento sobre los productos y/o servicios de la UAECD, de igual forma para dar a conocer las características (en un lenguaje claro), puntos de atención y disponibilidad.

Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

Tabla 18. Recomendaciones de mejora canal Planoteca.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	<b>Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales</b>	Yeimy Avellaneda Suárez	Con el fin de mantener e incrementar la puntuación obtenida, continuarán las acciones dispuestas en el Procedimiento GPS-PR-02 "VENTA DIRECTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS" relacionadas con la	En proceso

			realización como mínimo una (1) vez al año, una capacitación sobre atención al cliente y/o Manual de Servicio a la Ciudadanía.	
2	<b>Generación de piezas comunicacionales (imágenes, videos entre otros)</b>	Nidia Constanza Ochoa Méndez Dina Luz Contreras Villamizar	Publicación mensual de mínimo una (01) pieza comunicacional relacionada con los productos y/o servicios de la UAECD.	En Proceso
3	<b>Apoyo en la gestión de actualización del Portafolio y Catálogo de Productos y Servicios</b>	Ninfa Carolina Menjura Walteros Sonia Alejandra Gómez Garzón	Conforme al nuevo procedimiento de ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO Y DEL CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UAECD en conjunto con las dependencias misionales internas proveedoras o productoras se realizará la consolidación de la información base teniendo en cuenta los aspectos de lenguaje, información y servicios de forma clara para los grupos de valor.	Iniciará una vez se realice la publicación y socialización del procedimiento en el aplicativo PANDORA.



## Tienda Catastral

Tabla 19. Satisfacción Tienda Catastral

Categoría / Pregunta Tienda Catastral	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	75	8,67
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	75	9,45
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende la Tienda Catastral?	75	9,47
<b>Personal</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	75	9,49
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	75	9,47
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende en la Tienda Catastral?	75	9,47
<b>Servicios</b>		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	75	9,24
<b>Tiempo</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN en la Tienda Catastral?	75	9,45

Ilustración 23. Sondeo de satisfacción tienda catastral 1-2

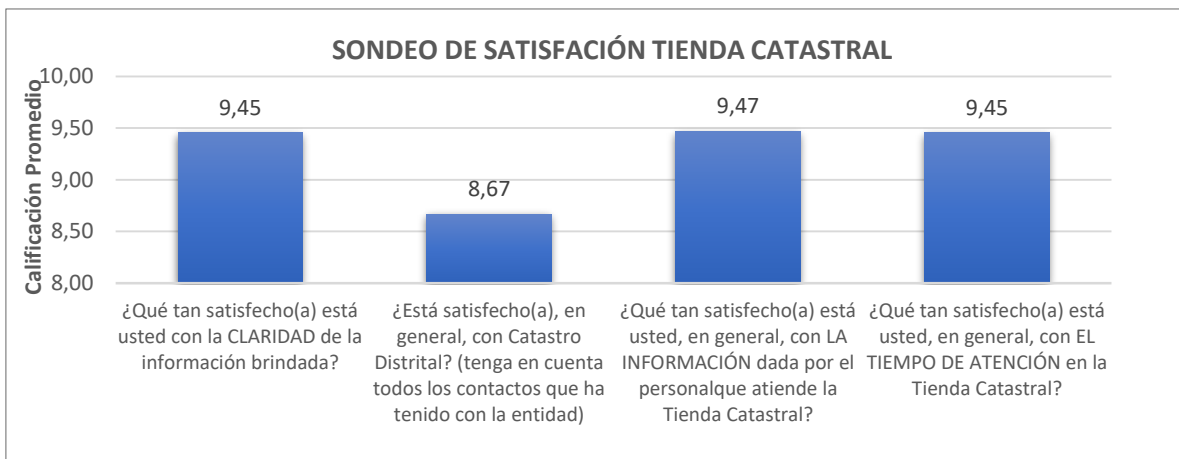


Ilustración 24. Sondeo de satisfacción tienda catastral 2-2



### Análisis:

- Se observa una percepción alta respecto a la satisfacción general de la UAECD.
- Los puntajes obtenidos frente al personal, protocolos de atención, disposición y servicio son superiores en casi medio punto respecto de la satisfacción general de la UAECD.
- En cuanto a la satisfacción de los funcionarios, protocolos de atención, disposición y el servicio brindado, de cara a lo señalado en la gráfica del análisis del documento anexo, se observa que las acciones ejecutadas deben mantenerse y propender con las mejoras propuestas a incrementar el nivel de satisfacción futura.
- Es importante mantener contacto permanente con los diferentes grupos de valor para fortalecer su conocimiento sobre los productos y/o servicios de la UAECD, de igual forma para dar a conocer las características (en un lenguaje claro), puntos de atención y disponibilidad.

### Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

Tabla 20. Recomendaciones de mejora canal Tienda Catastral.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	<b>Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales</b>	Yeimy Avellaneda Suárez	Con el fin de mantener e incrementar la puntuación obtenida, continuarán las acciones dispuestas en el Procedimiento GPS-PR-02 "VENTA DIRECTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS"	En proceso

			relacionadas con la realización como mínimo una (1) vez al año, una capacitación sobre atención al cliente y/o Manual de Servicio a la Ciudadanía.	
2	<b>Generación de piezas comunicacionales (imágenes, videos entre otros)</b>	Nidia Constanza Ochoa Méndez Dina Luz Contreras Villamizar	Publicación mensual de mínimo una (01) pieza comunicacional relacionada con los productos y/o servicios de la UAECD.	En Proceso
3	<b>Apoyo en la gestión de actualización del Portafolio y Catálogo de Productos y Servicios</b>	Ninfa Carolina Menjura Walteros Sonia Alejandra Gómez Garzón	Conforme al nuevo procedimiento de ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO Y DEL CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UAECD en conjunto con las dependencias misionales internas proveedoras o productoras se realizará la consolidación de la información base teniendo en cuenta los aspectos de lenguaje, información y servicios de forma clara para los grupos de valor.	Iniciará una vez se realice la publicación y socialización del procedimiento en el aplicativo PANDORA.

## Tienda Virtual

Tabla 21. Satisfacción tienda virtual

Pregunta Tienda Virtual	Número de Respuestas	Calificación promedio
<b>Conectividad</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	123	6,45
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de la Tienda Virtual?	123	6,39
<b>Indicador General</b>		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	123	6,61
<b>Indicador Tienda Virtual</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el proceso de descarga del producto?	123	6,01
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Tienda virtual para realizar la compra, solicitud de servicios y/o trámites?	123	6,61
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, respecto a la FACILIDAD Y AGILIDAD en el proceso de compra en la Tienda Virtual?	123	6,02
<b>Información</b>		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información que encontró?	123	6,46
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN que encontró en la Tienda Virtual?	123	6,68
<b>Servicios</b>		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	123	6,98

Ilustración 25. Sondeo de satisfacción tienda virtual 1-2

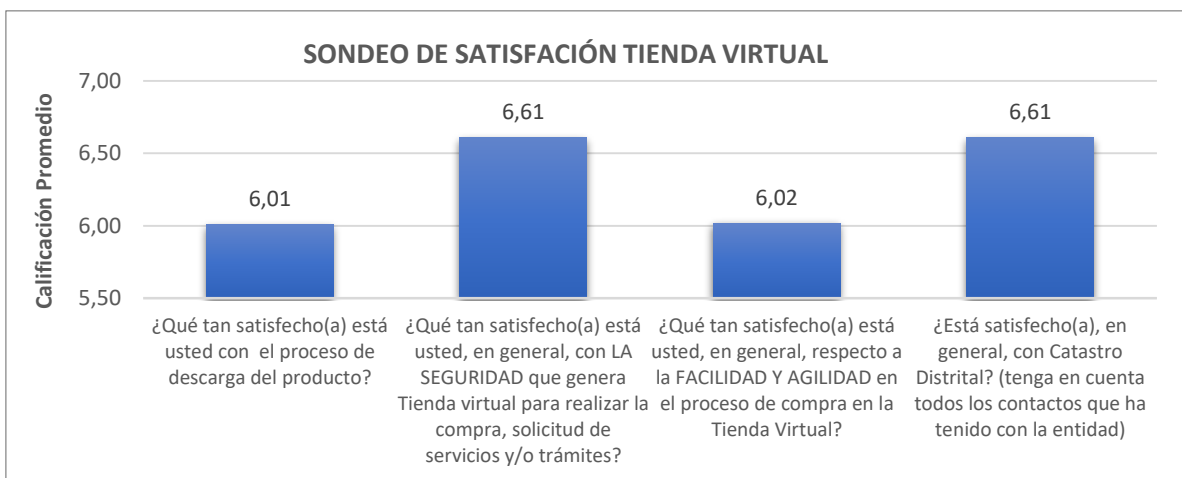
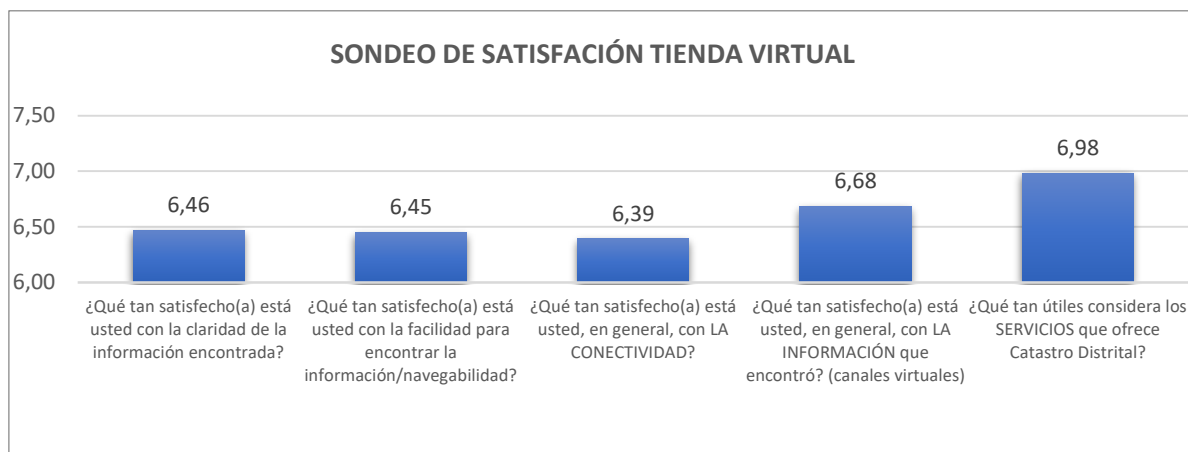


Ilustración 26. Sondeo de satisfacción tienda virtual 2-2



### Análisis:

- Se observa una percepción baja respecto a la satisfacción general de la UAECD.
- En cuanto a la satisfacción general del canal o punto de atención de la Tienda Virtual y en razón a las calificaciones obtenidas en anteriores encuestas, se evidencia un leve incremento de la satisfacción.
- Con las futuras mejoras propuestas se espera que las mejoras respecto a la experiencia de compra sean más eficientes.
- El punto de venta virtual ha aumentado paulatinamente su uso frente a las compras virtuales desde la vigencia 2021.
- Es importante mantener contacto permanente con los diferentes grupos de valor para fortalecer su conocimiento sobre los productos y/o servicios de la UAECD, de igual forma para dar a conocer las características (en un lenguaje claro), puntos de atención y disponibilidad.

### Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

Tabla 22. Recomendaciones de mejora canal Tienda Virtual.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	<b>Pasarela de pagos</b>	Bertha Ligia Lasso Pardo Yeimy Avellaneda Suárez	Se ingresaron las iniciativas SOL0299020-23 y SOL0299377-23 que serán desarrolladas con la orden de cambio CHG08035-23	En proceso

			PDA-2022-063: Continuará el proceso de migración y pruebas en producción con el proveedor de la pasarela de pagos.	
2	<b>Mejoras frente a la disposición de los productos</b>	Bertha Ligia Lasso Pardo Yeimy Avellaneda Suárez	Disposición del producto en un tiempo específico no superior a un (1) mes.	Iniciará cuando se tenga el recurso humano TI necesario y se genere la orden de cambio correspondiente.

## Anexos

### Anexo 1. Graficas canales de atención.

De acuerdo con la metodología elaborada en conjunto con el Observatorio Técnico Catastral (OTC) se construyeron a través del software “R Studio” las gráficas por canal de atención para identificar aspectos específicos que puedan requerir mejoras en el canal de atención.

Por tanto, se anexan las gráficas por canal de atención (Ver archivo en PDF)