



UAECD
Catastro Bogotá



INFORME SONDEO DE SATISFACCIÓN GCAC

SEGUNDO SEMESTRE 2024

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Contenido

INFORME SONDEO DE SATISFACCIÓN GCAC	1
SEGUNDO SEMESTRE 2024	1
OBJETIVO	3
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	3
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN.....	6
Call Center.....	7
Recomendaciones de mejora	8
Chat.....	9
Recomendaciones de mejora	10
Orientación virtual.....	11
Recomendaciones de mejora	12
Catastro en línea (CEL)	13
Recomendaciones de mejora	14
Tienda virtual	15
Recomendaciones de mejora	16
Actividades de participación	17
Recomendaciones de mejora	18
Canal Presencial.....	19
Recomendaciones de mejora	22

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 2024.

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 2024.

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 9.768 respuestas capturadas entre el 01/07/2024 hasta el 30/11/2024 y que no todos los formularios respondidos presentaban la pregunta general que se analiza en este punto.

A continuación, se presentan los datos por canal de atención y su participación acumulada en el índice de satisfacción general.

Tabla 1. Índice de satisfacción general

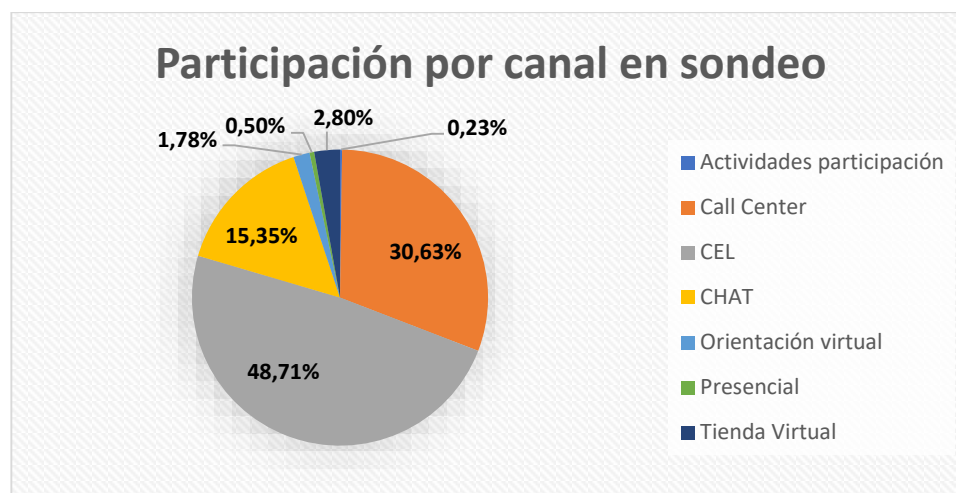
Canales	Cantidad de respuestas	Calificación Promedio de 1 a 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Actividades participación	21	9,10	90,95	0,23%	0,20
Call Center	2.855	8,46	84,61	30,63%	25,92
CEL	4.540	8,10	81,04	48,71%	39,47
CHAT	1.431	7,39	73,88	15,35%	11,34
Orientación virtual	166	8,92	89,16	1,78%	1,59
Presencial	47	9,21	92,13	0,50%	0,46
Tienda Virtual	261	6,17	61,72	2,80%	1,73
	9.321				80,72

De conformidad con el indicador de satisfacción previsto para el año 2024, se indica que la meta de satisfacción general es del 85% y como se puede ver en el resultado final, hasta el 30 de noviembre, llegamos a obtener un indicador del 80,72% encontrándonos a 4,28 puntos porcentuales por debajo de la meta prevista.

De acuerdo con la tabla anterior, Catastro en línea aporta cerca de la mitad del resultado de satisfacción al contar con el 48,71% del peso del sondeo. Le siguen el Call Center y el CHAT con el 30,63% y el 15,35% respectivamente. Entre los tres resultados se llega a completar el 94,69% del total.

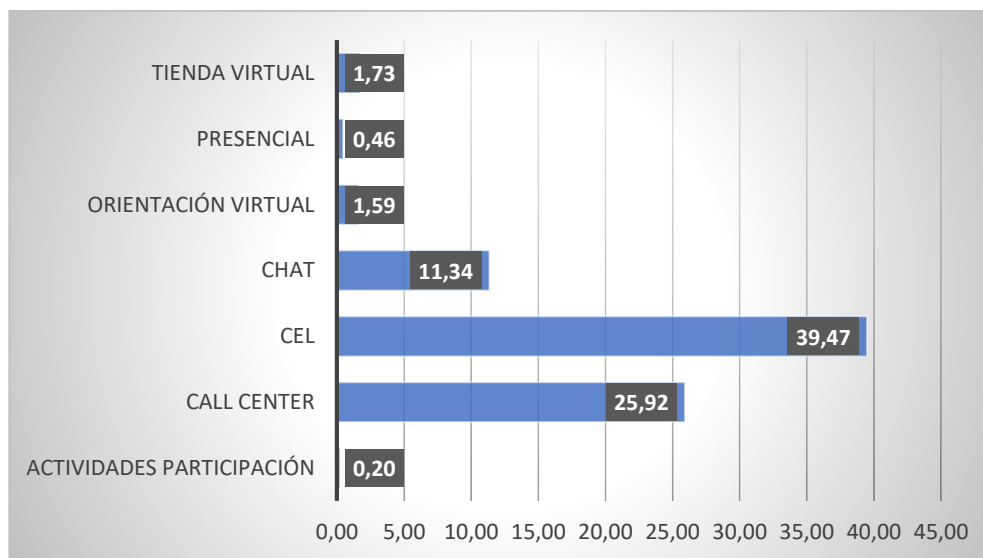
A continuación, se muestra en gráfica la participación de cada canal en el total de registros del sondeo de satisfacción, donde se evidencian los tres canales de mayor participación, en su orden, Catastro en línea, Call Center y CHAT.

Ilustración 1. Participación porcentual en el sondeo por canal.



En la siguiente gráfica se muestra el indicador de satisfacción (calificación promedio por el porcentaje de participación en el total del sondeo) para cada canal, donde se refuerza que los mayores resultados se obtuvieron en Catastro en línea, Call Center y CHAT.

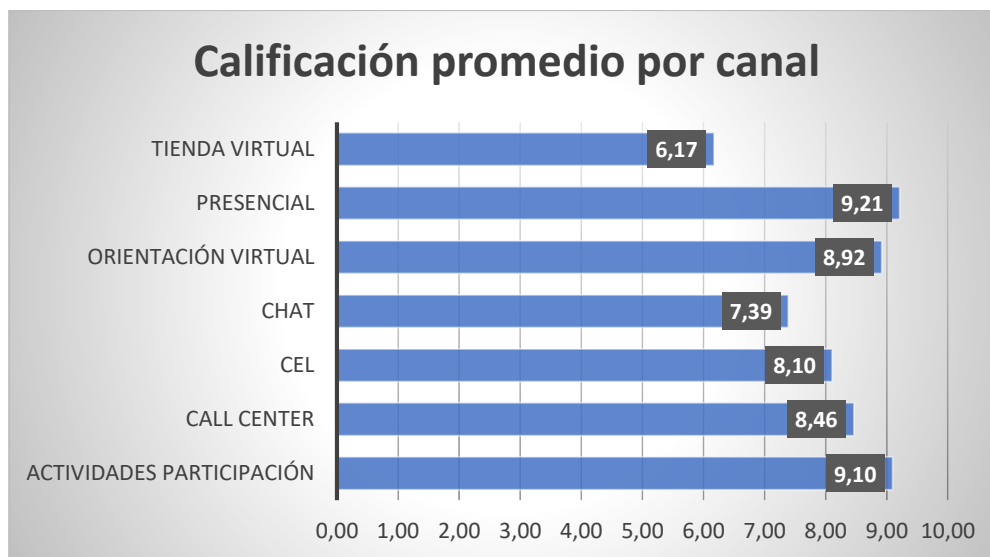
Ilustración 2. Índice de Satisfacción por canal.



Ahora bien, cuando se revisan las calificaciones promedio por cada canal, de la pregunta general, encontramos que los tres mayores resultados se

presentan en los canales, en su orden, canal Presencial, Actividades de participación y Orientación virtual. Con calificaciones cercanas al tercero están Call Center y Catastro en línea.

Ilustración 3. Calificación promedio de la pregunta general por canal.



NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

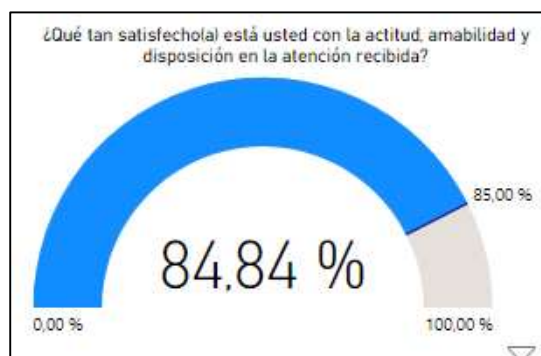
A continuación, se detallan los resultados del sondeo de satisfacción aplicado en cada uno de los canales de atención entre el 01/07/2024 hasta el 30/11/2024; así mismo, se clasifican las preguntas realizadas y se valora la satisfacción de los usuarios frente a los productos y servicios que ofrece la UAECD.

De acuerdo con lo anterior, se indica que la información fue capturada al finalizar cada servicio mediante formulario vía FORMS para los canales (Tienda virtual, Orientación virtual, Actividades de participación, Canal presencial y Catastro en línea).

Para los canales de atención Chat y Call Center se captura la información de satisfacción al finalizar el servicio a través del aplicativo “CENTRE”.

Call Center

El servicio Call Center recibió 3.078 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:



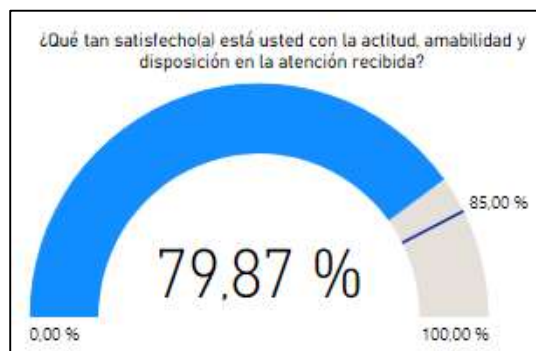
Recomendaciones de mejora

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

#	Descripción de la situación	Responsable de implementar mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Capacidad de atención	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	Garantizar la atención con mínimo de tres (3) agentes para la prestación del servicio.	En ejecución
2	Perdidas de llamadas	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	Brindar la opción de regresar la llamada al ciudadano a través de aplicativo Five9.	En ejecución
3	Capacitación semestral	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	Realizar una (1) capacitación por semestre a los agentes sobre de protocolo de atención, y normatividad vigente con el fin para fortalecer los conocimientos.	Pendiente por programación.

Chat

El servicio Chat presentó una participación de 1.431 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:



Recomendaciones de mejora

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

#	Descripción de la situación	Responsable de implementar mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Capacidad de atención	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Garantizar la atención con mínimo un (1) agente para la prestación del servicio.	En ejecución
2	Respuesta a los ciudadanos	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Implementación de Whatsapp Bot, para la atención de los ciudadanos con base en las preguntas frecuentes con disponibilidad 24x7.	En ejecución
3	Capacitación semestral	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Realizar una (1) capacitación por semestre a los agentes de protocolo de atención y normatividad vigente para fortalecer los conocimientos.	Pendiente por programación.

Orientación virtual

En Orientación virtual se diligenciaron 166 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:



Recomendaciones de mejora

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

#	Descripción de la situación	Responsable de la implementación de la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Capacidad de atención	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Garantizar la atención con mínimo de un (1) agente para la prestación del servicio.	En ejecución
2	Conocimientos actualizados	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Realizar una (1) capacitación por semestre a los agentes de protocolo de atención, y normatividad vigente para fortalecer los conocimientos.	Pendiente por programación.
3	Calidad en la atención	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Solicitar autorización al ciudadano para la grabación aleatoria de la orientación virtual, con el fin de realizar revisión y retroalimentación al agente y así mejorar la atención.	En aprobación.

Catastro en línea (CEL)

En Catastro en línea se obtuvo una participación de 4.540 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:





Recomendaciones de mejora

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

#	Descripción de la situación	Responsable de implementar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Funcionamiento del aplicativo CEL	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	Socializar los resultados de la medición de satisfacción del segundo semestre a la Gerencia de Tecnología, con el fin de identificar posibles alternativas de mejora frente a los problemas más recurrentes, informados por los ciudadanos.	Programado
2	Capacitación	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	Realizar una (1) capacitación por semestre a los funcionarios que atienden la herramienta, en la aplicación de protocolos de atención y normatividad vigente.	Pendiente por programación.

Tienda virtual

Por la plataforma de Tienda virtual se tuvo una participación de 261 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:





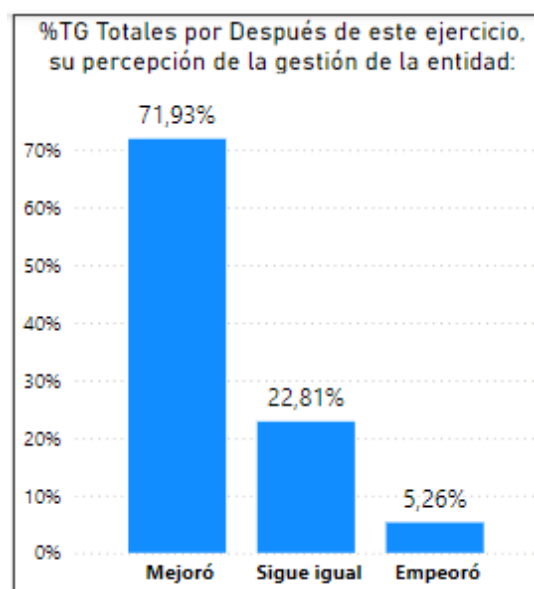
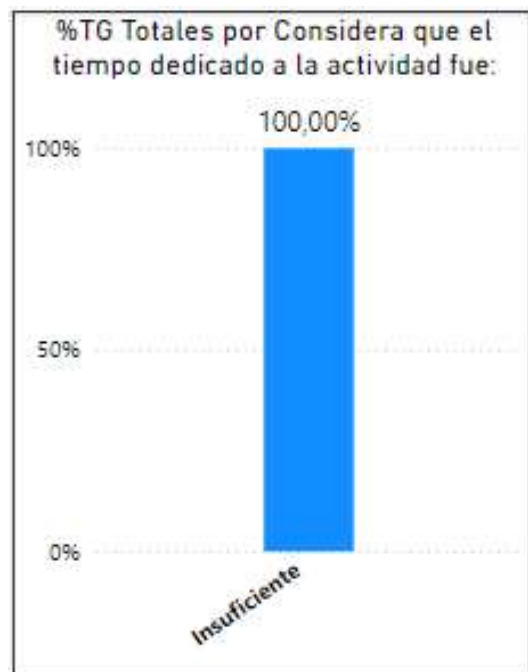
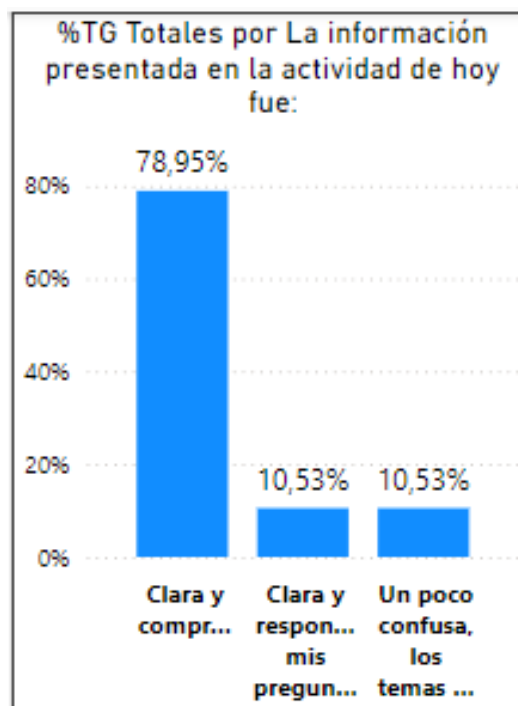
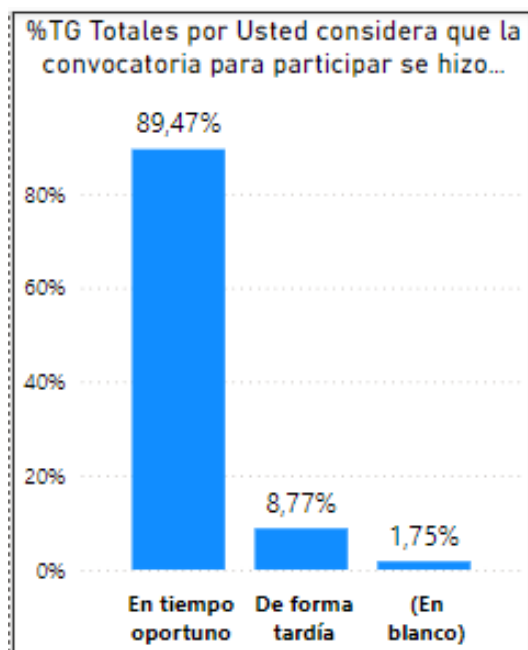
Recomendaciones de mejora

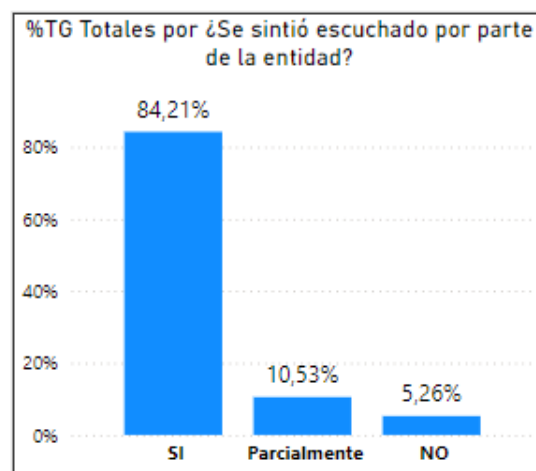
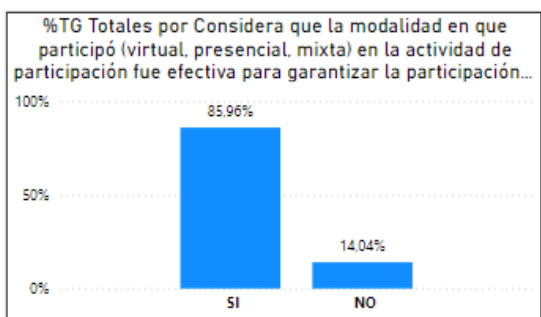
En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora.

	Descripción de la situación	Responsable de implementar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Funcionamiento Tienda virtual Catastral	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC	Socializar los resultados de la medición de satisfacción del segundo semestre a la Gerencia de Tecnología, con el fin de identificar posibles alternativas de mejora frente a los problemas más recurrentes, informados por los ciudadanos.	Programado

Actividades de participación

Durante las Actividades de participación se obtuvieron 57 sondeos de satisfacción y el detalle de resultados se presenta a continuación:





Recomendaciones de mejora

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

#	Descripción de la situación	Responsable de implementar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Sondeo con pocas respuestas	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	Diseñar en y al implementar nueva metodología de sondeo	Pendiente

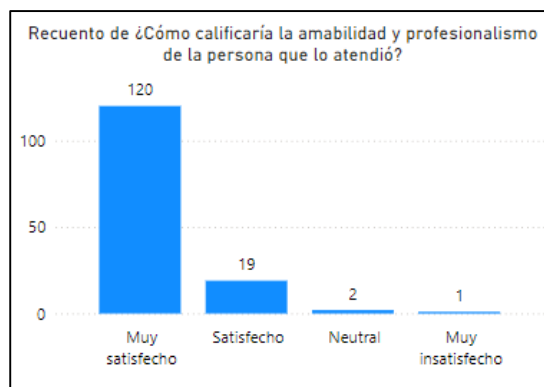
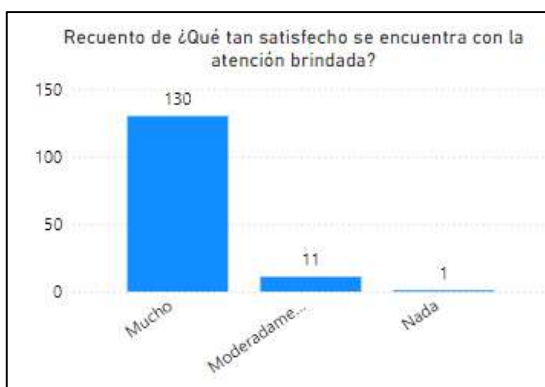
Canal Presencial

El Canal presencial presentó una participación de 47 sondeos de satisfacción con el mismo formulario que se trabajó durante el primer semestre de 2024 (entre agosto y octubre) y el detalle de resultados se presenta a continuación:





A partir del 08 de octubre se utilizó otro formato de sondeo del que se tomaron 142 respuestas hasta el 30 de noviembre de 2024 y el detalle de los resultados se muestra a continuación:





Recomendaciones de mejora

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

#	Descripción de la situación	Responsable de implementar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Capacidad de atención	Subgerencia de Participación Ciudadano y al	Garantizar la atención con mínimo un (1) funcionario en los puntos alternos y en el CAD con tres (3) funcionarios para la prestación del servicio.	En ejecución
2	Capacitación semestral	Subgerencia de Participación Ciudadano y al	Realizar una (1) capacitación por semestre a los agentes de protocolo de atención, SAT y normatividad vigente para fortalecer los conocimientos.	Pendiente por programación.
3	Evaluación de satisfacción	Subgerencia de Participación Ciudadano y al	Garantizar que todos los puntos de atención cuenten con el código QR para el diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción.	En ejecución