



CONSULTORES Y ASESORES TIC



UAECD
Catastro Bogotá



Análisis de información, resultados y recomendaciones finales

Tabla de contenido

1. Metodología

2. Resultados Generales/ Recomendaciones

3. Dashboard en línea

1. Metodología

Metodología

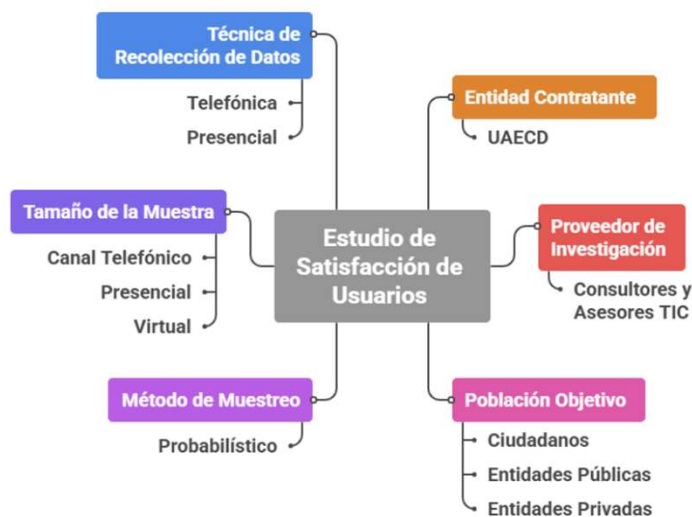


UAEDC
Catastro Bogotá



Metodología

Canal	Primer medición	Segunda medición	Tercer medición	Total
Canal telefónico	38	38	38	114
Presencial en Supercades	43	43	43	129
Tienda virtual	23	23	23	69
Presencial en la Planoteca– tienda catastral	15	15	15	45
Escrito (interpuso un derecho de petición)	35	35	35	105
Catastro en línea (virtual)	129	129	129	387
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	25	25	25	75
VUC (Ventanilla Única de la construcción)	10	10	10	30
Video llamada (cita teams)	22	22	22	66
Chat página web	38	38	38	114
Notificaciones	35	35	35	105
Participación ciudadana - reuniones ciudadanía	20	20	20	60
Contratos - convenios con entidades	3	3	3	9
Información consultas entidades	4	4	4	12
Total	440	440	440	1320



La Medición 1 inició el 25 de junio de 2025 en la sede CADE 30, extendiéndose posteriormente a otras sedes de Catastro (Américas, Manitas, Suba, 20 de Julio y Bosa).

Resultado 3 mediciones: 1.320 encuestas-166 preguntas



UAECD
Catastro Bogotá



2. Resultados/Recomendaciones



UAECD
Catastro Bogotá



Resultados Demográficos

Público objetivo



Personas
naturales

99%

del público
objetivo



Personas
jurídicas

1%

del público
objetivo

Participación por género



Masculino

50,2%

Ligeramente
mayor
participación



Femenino

49,8%

Ligeramente
menor
participación

Contribución a la población



Suba y
Engativá

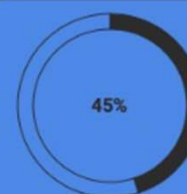
10%



Kennedy

9%

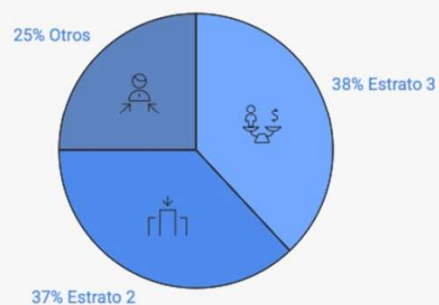
Distribución de edad de los encuestados



**Encuestados
de 51 años o
más**

Representación
significativa de
personas mayores de
50 años.

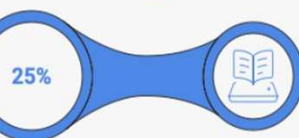
Distribución de Estratos



Nivel educativo de la población

Nivel educativo de secundaria

La población ha
alcanzado el nivel
educativo de
secundaria.



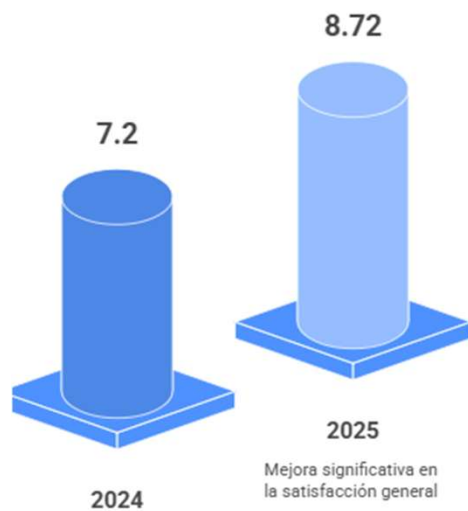
Nivel educativo universitario

La población cuenta con
educación universitaria.

Los
encuestados
mayores de 50
años
representan
casi la mitad
de la muestra.

Grado de Satisfacción General

Satisfacción del Usuario de la UAECD en 2024 y 2025



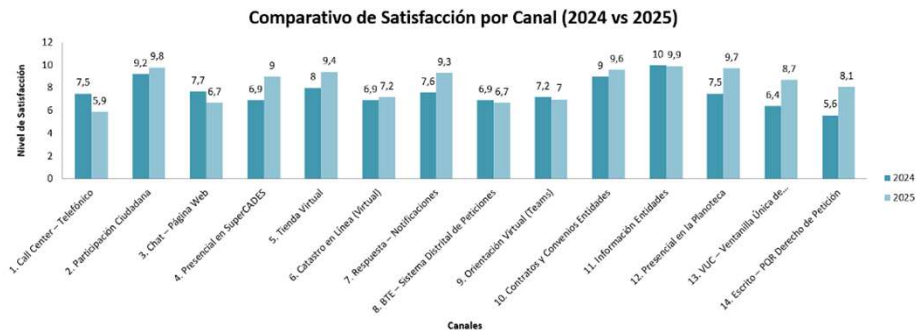
Comparación de PQR Realizadas en 2024 y 2025



UAECD
Catastro Bogotá



Índices de satisfacción por canal



Los servicios Videollamada, "Chat de la página web" y "Canal telefónico" muestran una clara disminución en la satisfacción del usuario. Esto podría indicar problemas en la comunicación, el soporte o la resolución de problemas a través de estos canales.

Canal	2024	2025	
Call Center telefónico	7.5	5.9	↓
Participación Ciudadana	9.2	9.8	↑
Chat- Página Web	7.7	6.7	↓
SuperCADES (Presencial)	6.9	9	↑
Tienda Virtual	8	9.4	↑
Catastro en Línea	6.9	7.2	↑
Notificaciones	7.6	9.3	↑
Sistema Distrital de Peticiones	6.9	6.7	→
Orientación Virtual (Teams)	7.2	7	→
Contratos/Convenios de Entidades	9	9.6	↑
Información de Entidades	10	9.9	→
Planoteca (Presencial)	7.5	9.7	↑
Ventanilla Única de Construcción	6.4	8.7	↑
Petición Escrita	5.6	8.1	↑
Promedio	7.6	8.36	↑

Canal	2024	2025	Var	Tendencia	Recomendaciones
Petición Escrita	5.6	8.1	2.5	▲ Mejora importante	Promover el canal para usuarios que prefieren atención formal. Agilizar la respuesta escrita, mantener guiones con respuestas claras ante la petición.
Ventanilla Única de Construcción	6.4	8.7	2.3	▲ Mejora notable	Continuar con la digitalización de trámites. Implementar sistema de citas virtuales y seguimiento en línea.
Planoteca (Presencial)	7.5	9.7	2.2	▲ Mejora significativa	Difundir este canal como modelo de atención. Documentar procesos de mejora para replicarlos a los demás canales.
SuperCADES (Presencial)	6.9	9	2.1	▲ Mejora significativa	Reforzar buenas prácticas de atención presencial; mantener la dotación, señalización y acompañamiento al ciudadano.
Notificaciones	7.6	9.3	1.7	▲ Mejora significativa	Mantener la eficiencia del sistema de envío y seguimiento. Evaluar incluir mensajes de confirmación o recordatorios automáticos.
Tienda Virtual	8	9.4	1.4	▲ Mejora	Promover el uso digital. Incluir tutoriales o guías interactivas para facilitar trámites en línea.
Participación Ciudadana	9.2	9.8	0.6	▲ Mejora	Mantener la estrategia participativa actual; reforzar la retroalimentación a la comunidad y comunicación de resultados.
Contratos/Convenios de Entidades	9	9.6	0.6	▲ Mejora	Mantener la gestión documental eficiente. Reforzar trazabilidad digital y transparencia.
Catastro en Línea	6.9	7.2	0.3	▲ Mejora leve	Optimizar tiempos de carga y estabilidad del sistema. Continuar mejorando usabilidad y soporte técnico.
Información Consulta de Entidades	10	9.9	-0.1	→ Se mantiene	Sostener altos estándares de precisión y actualización; asegurar consistencia entre canales.
Sistema Distrital de Peticiones BTE	6.9	6.7	-0.2	→ Se mantiene	Analizar cuellos de botella en tiempos de respuesta y seguimiento. Establecer KPIs de cierre.
Videollamada (Teams)	7.2	7	-0.2	→ Se mantiene	Estandarizar la experiencia virtual, reforzar guías previas a la cita y mejorar la conexión técnica (audio/video).
Chat – Página Web	7.7	6.7	-1	▼ Disminuye	Auditar tiempos de respuesta y lenguaje del chat. Optimizar la interfaz y ampliar horarios de atención. Incluir IA o bots híbridos con supervisión humana.
Call Center telefónico	7.5	5.9	-1.6	▼ Disminuye	Revisar protocolos de atención, tiempos de respuesta y capacitación del personal. Implementar scripts más empáticos y mejorar el seguimiento post-llamada.
Promedio Global	7.6	8.36	✓ %	▲ Mejora global del 10	Consolidar buenas prácticas y replicar estrategias de canales con mayor mejora.



UAECD
Catastro Bogotá



Recomendaciones

Call Center Telefónico (7.5 → 5.9) ▼

Diagnóstico: Disminución notable de satisfacción. Problemas de comunicación y tiempos de espera.

Recomendaciones:

- 👤 Implementar programas de formación en empatía y comunicación efectiva para operadores.
- 💻 Reforzar el sistema de retorno automático de llamadas o fila virtual con tiempo estimado de espera.
- 💻 Implementar chatbots inteligentes híbridos con soporte humano
- 🕒 Supervisar aleatoriamente grabaciones para identificar fallas recurrentes y reforzar buenas prácticas.
- 👤 Diseñar guiones de atención actualizados

Chat – Página Web (7.7 → 6.7) ▼

Diagnóstico: Disminución de satisfacción; posibles causas: lentitud o respuestas poco efectivas.

Recomendaciones:

- 💻 Implementar chatbots inteligentes híbridos con soporte humano para escalamientos.
- 👤 Revisar guiones de atención y tiempos de primera respuesta (< 60 segundos).
- 🕒 Monitorear conversaciones para identificar preguntas frecuentes no resueltas.
- 🔧 Mejorar interfaz visual y accesibilidad (botones, íconos, ventana flotante visible).
- 📊 Establecer indicadores de “satisfacción inmediata” al finalizar el chat.



UAECD
Catastro Bogotá



Dashboard en línea

Link: <https://n9.cl/9pozv>

QR:

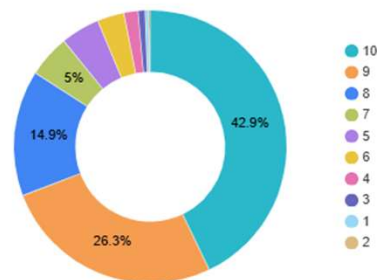


GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

8,72



% satisfacción



Resumen encuestas

MEDICIÓN ▾	MEDICIÓN
3	440
2	440
1	440
Total	1.320



UAECD
Catastro Bogotá

