

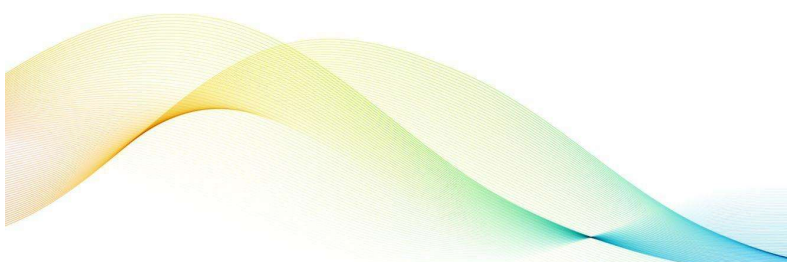
Producto 3. Informe Final Resultados última medición

Fase III: Análisis de información, resultados y recomendaciones finales

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD)

CONSULTORES Y ASESORES TIC

2025



601-2564950 - 31864457190
gerencia@consultorestic.com.co
<https://consultorestic.com.co/>
Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá

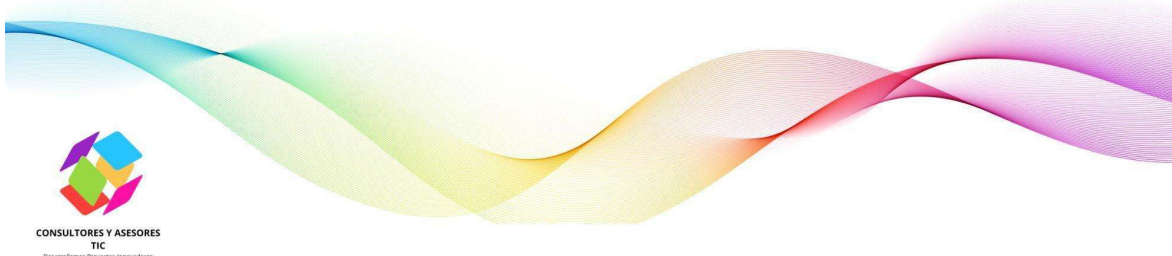
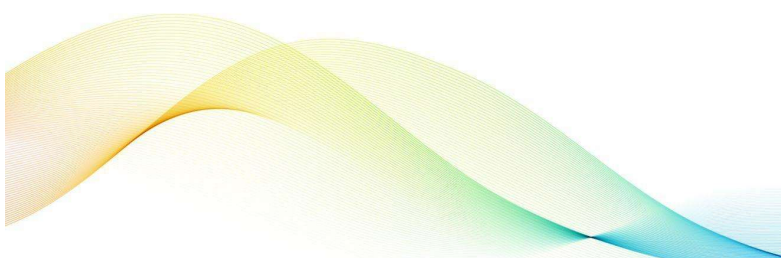
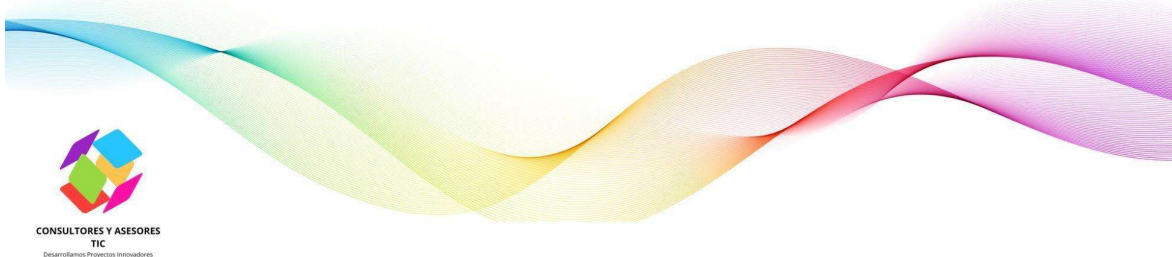


Tabla de contenido

1. Objetivo	3
2. Ficha técnica:.....	5
3. Satisfacción por canales	11
4. Fortalezas del Servicio	12
5. Relacionamiento con Catastro Distrital	16
6. PQRS	17
7. Línea Base -Resultados :	19
8. Recomendaciones generales:.....	32
9. Evidencias fotográficas	35
10. Anexo 1- Instrumento - Formulario	36





Producto 1. Resultados tercer medición

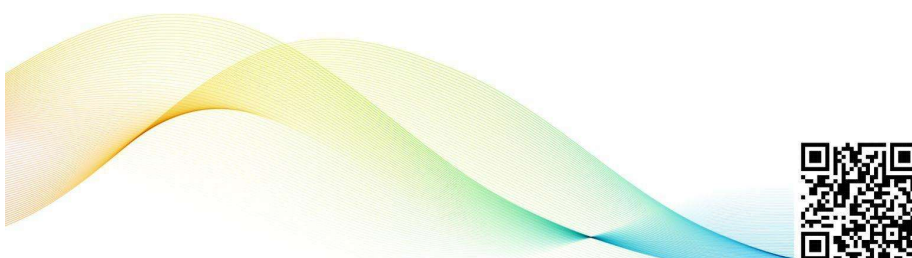
Fase III - Análisis de información, producción de resultados tercer medición.

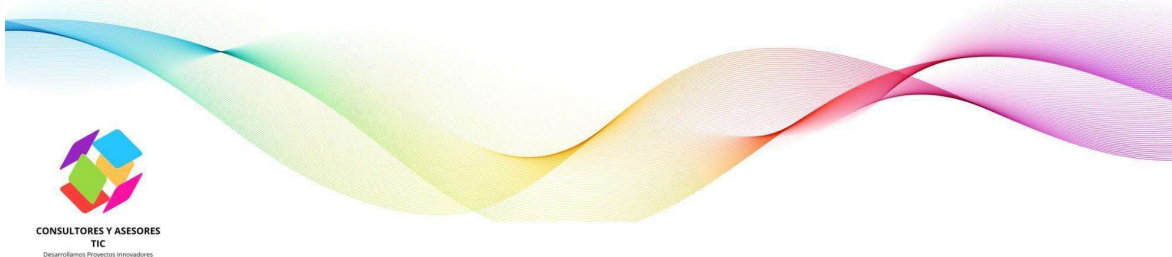
1. Objetivo

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), en cumplimiento de su función misional de mejorar la calidad de sus servicios y fortalecer los mecanismos de atención ciudadana, ha desarrollado desde el año 2023 un proceso de medición de la satisfacción y experiencia de sus usuarios.

Durante la vigencia 2024, se diseñó y aplicó una metodología estadística, que permitió garantizar una muestra representativa de la población objetivo, así como evaluar los niveles de percepción y satisfacción frente a los servicios prestados por la entidad. Esta metodología fue validada mediante la ejecución de una prueba piloto, ajustada a las condiciones reales de operación de la UAECD, lo que facilitó establecer una línea base para futuras mediciones.

Con base en los resultados obtenidos, y para asegurar la continuidad técnica y comparación de los datos, en la vigencia 2025 se implementará la misma metodología diseñada en 2024, ahora bajo la ejecución de Consultores y Asesores TIC S.A.S. Este nuevo ejercicio mantendrá la rigurosidad metodológica, garantizará la representatividad estadística de los resultados y orientará las decisiones institucionales mediante el análisis de información precisa, confiable y oportuna.



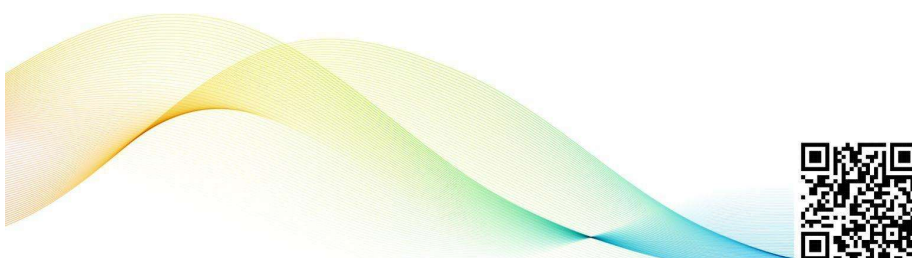


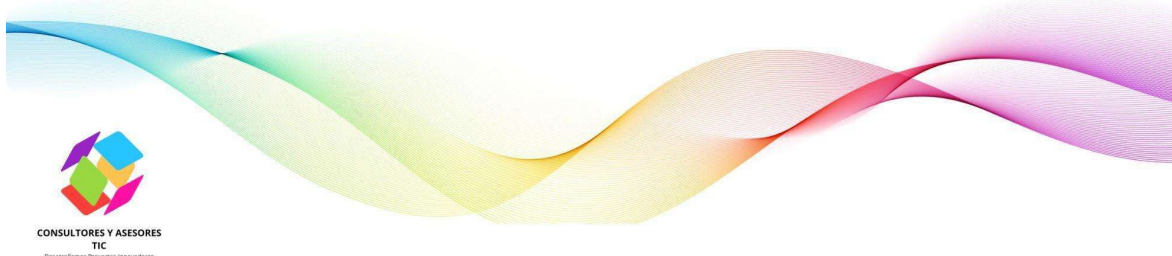
1.1. Análisis de la información

1.1.1. Objetivo general de la medición: Elaborar e implementar, con base en la metodología estadística validada en 2024, una medición representativa de la población objetivo que permita evaluar de manera precisa los niveles de percepción y satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la UAECD durante la vigencia 2025, a través de la aplicación de tres mediciones periódicas.

1.1.2 Objetivos específicos:

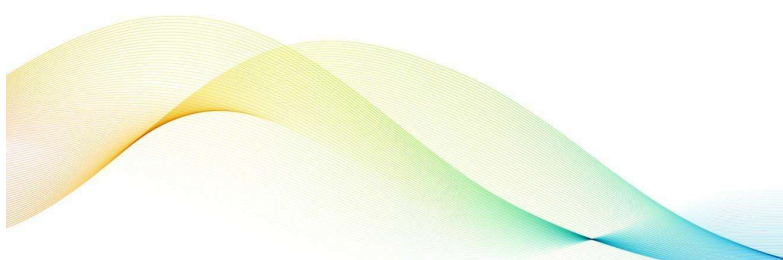
- Aplicar la metodología estadística previamente diseñada y ajustada en 2024, garantizando su consistencia y validez.
- Implementar tres mediciones muestrales en el 2025, que permitan observar la evolución de la percepción y satisfacción de los usuarios.
- Evaluar la percepción de los usuarios de los servicios de la UAECD durante el 2025.
- Medir los niveles de satisfacción y experiencia en los distintos canales y puntos de contacto institucional.
- Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y puntos críticos que impacten la satisfacción de los usuarios.
- Comparar los resultados de la medición 2025 frente a la línea base establecida en 2024.

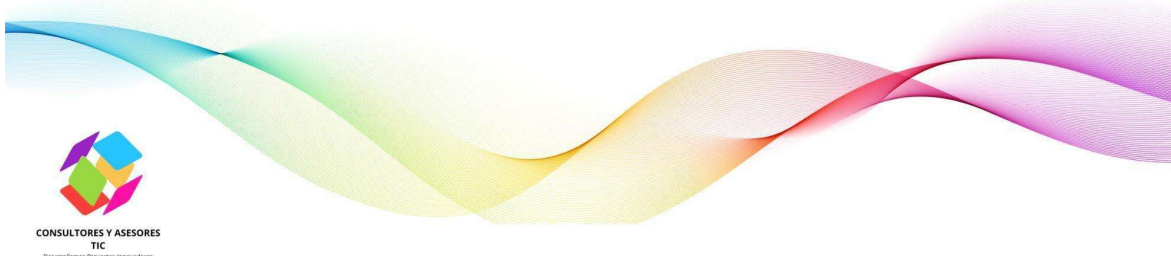




2. Ficha técnica:

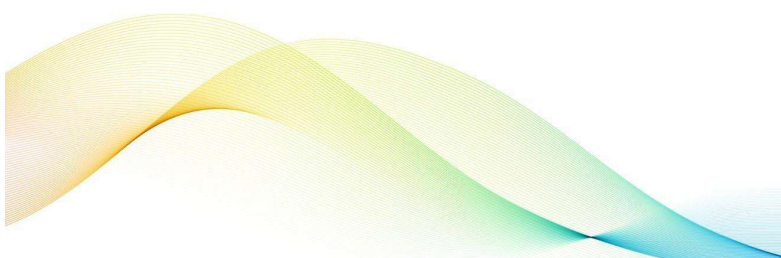
FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA - UAECD 2025	
Entidad contratante:	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
Entidad financiadora de la investigación:	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
Proveedor de investigación:	Consultores y Asesores TIC
Nombre o referencia del proyecto:	Satisfacción.
Naturaleza y temática del estudio:	Evaluar los niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD de la vigencia 2025.
Población objetivo:	Personales naturales (ciudadanos) y jurídicas (sector público y privado) ubicados Bogotá Distrito Capital, que son atendidos en los canales dispuestos por la Unidad.
Cobertura:	Distrital.
Método de muestreo:	Probabilístico.
Tamaño de la muestra:	Total 440.
	Por segmentos: Canal telefónico – 38 encuestas, Presencial en SUPERCADES in situ – 43 encuestas, Tienda virtual – 23 encuestas, Presencial en la Planoteca - Tienda catastral in situ – 15 encuestas, Escrito (interpuso un

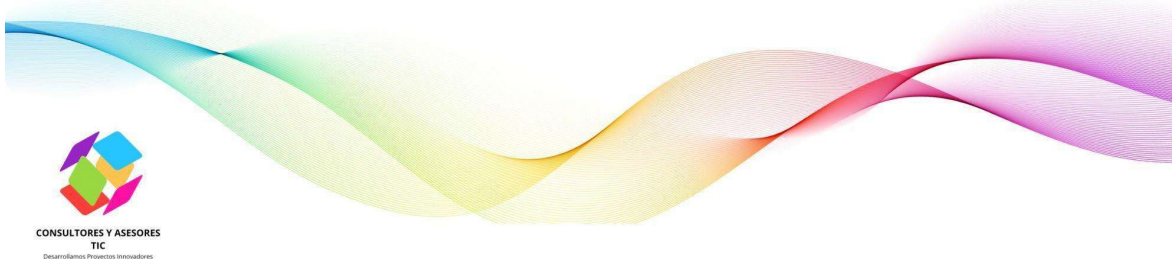




	derecho de petición) – 35 encuestas, Catastro en línea (virtual) – 129 encuestas, Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha - BTE – 25 encuestas, Ventanilla Única de la Construcción (VUC) – 10 encuestas, Videollamada (Cita Teams) – 22 encuestas, Chat Página Web – 38 encuestas, Notificaciones – 35 encuestas, Participación ciudadana - Reuniones ciudadanía in situ – 20 encuestas, Contratos - Convenios con entidades – 3 encuestas, Información - Consultas de entidades – 4 encuestas.
Nivel de confianza y error muestral:	Nivel de confianza 95 y error muestral 5.06%.
Cambios en la muestra:	No aplica.
Perfil del entrevistado:	Ciudadanos usuarios de los servicios de la UAECD.
Técnica de recolección de datos:	Telefónica – Presencial.
Fechas de trabajo de campo:	18 de Junio al 18 de septiembre de 2025.
Número de encuestadores:	2.

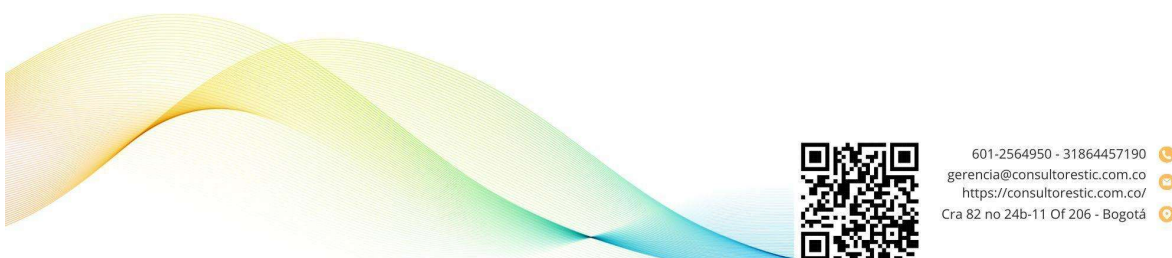
Métodos de supervisión de entrevistadores:	Monitorización
Procedimientos de imputación:	Ningún dato de la base de datos fue imputado.

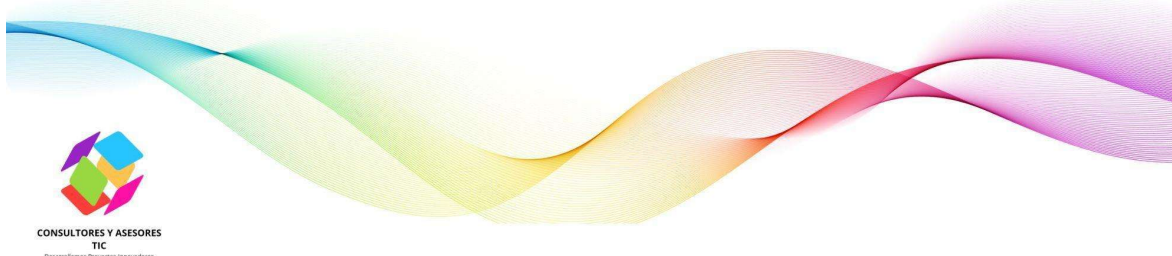




Errores no-muestrales (indicador):	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error.
Nota: Consultores y Asesores TIC recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.	
Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2019	

De acuerdo con la metodología diseñada, se realiza una medición por muestreo que garantice representatividad estadística, aplicando un total de 1.320 encuestas distribuidas en tres mediciones, con un mínimo de 440 encuestas por cada corte.



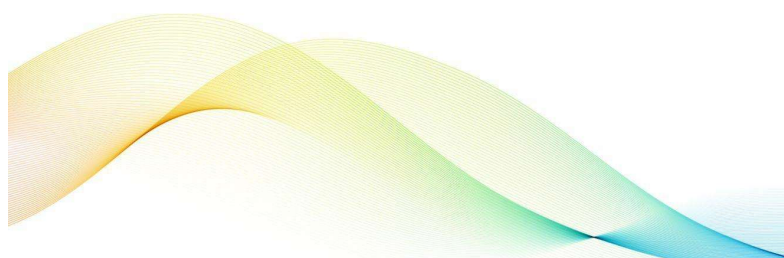


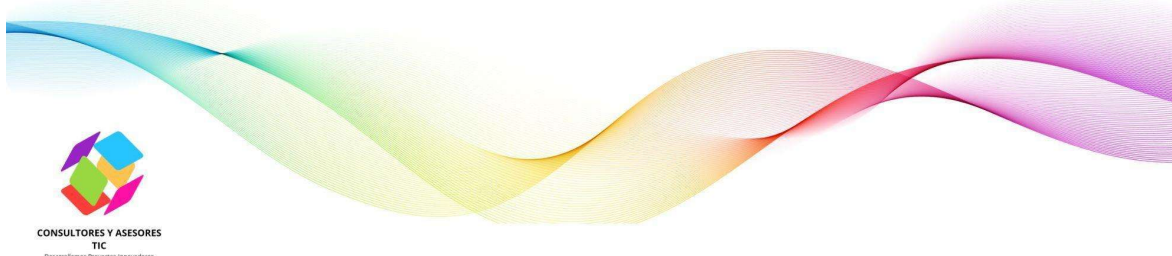
Cortes de medición:

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

Escalas utilizadas

Se utilizaron escalas numéricas de 10 opciones de respuesta dada la facilidad que brinda al informante en la evaluación. Adicionalmente se incluyeron preguntas abiertas de profundización cualitativa, las cuales permiten entender las razones de la evaluación y encaminar los planes de acción con el fin de mejorar los servicios que se brindan a la ciudadanía.





3. Indicadores demográficos:

Total de Encuestas realizadas: 1,320

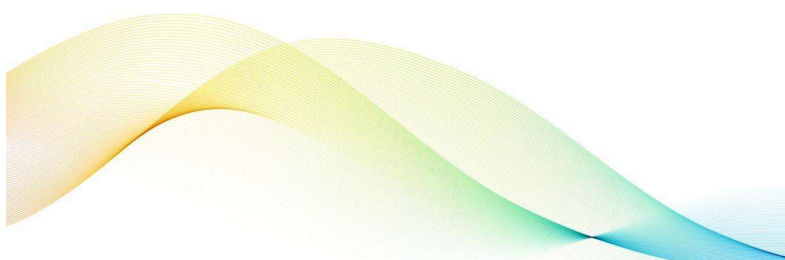
Perfil Demográfico (D1 a D5)

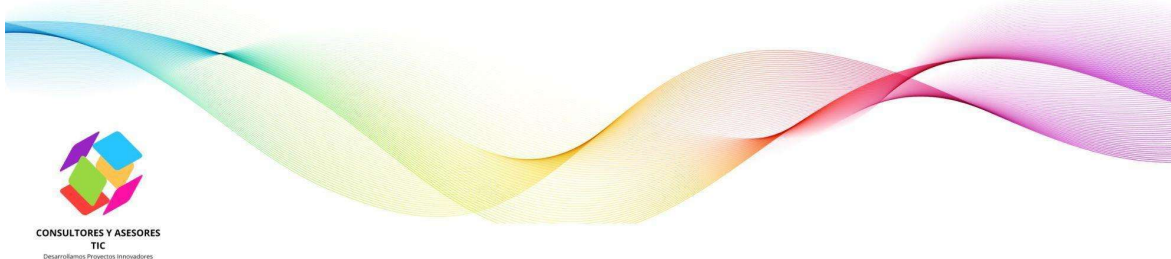
El ciudadano encuestado en 2025 presenta el siguiente perfil:

Variable	Categoría Principal	Porcentaje (Aproximado)	Observación
Público Objetivo	Personas Naturales/Jurídicas	Personas Naturales Representan una gran parte de las interacciones. Personas Jurídicas (15)	El 99% de los entrevistados corresponden a personas naturales y el 1% corresponde a personas jurídicas
D1. Localidad	Engativá / Kennedy / Suba	Representan una gran parte de las interacciones.	La operación de Catastro es fuerte y accesible en estas zonas.
D2. Estrato	Estrato 3 y Estrato 2	Los estratos medios y bajos son los principales usuarios.	El servicio es percibido como esencial para la población con menos recursos.
D3. Género	Masculino (Ligeramente mayor)	Los hombres son los principales interactuadores con el servicio.	Los hombres hacen más uso del servicio de catastro.
D4. Rango de Edad	51 años o más	Más de la mitad de los encuestados se encuentra en este rango.	La interfaz y el lenguaje de las plataformas digitales deben ser amigables para adultos mayores.
D5. Nivel Educativo	Secundaria/ Universitario	Nivel educativo predominante.	La población tiene capacidad de comprensión, pero exige claridad y profesionalismo.

El perfil del usuario del Catastro Distrital es mayoritariamente ciudadano individual, adulto, de nivel medio-bajo y con formación universitaria.

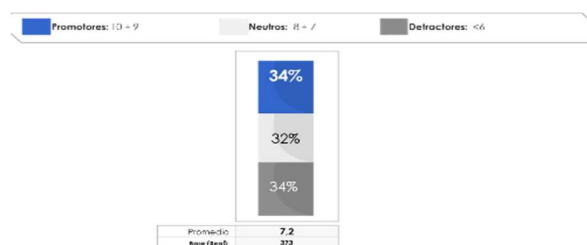
Las localidades del suroccidente de Bogotá concentran la mayor demanda, El servicio debe seguir combinando cercanía humana y accesibilidad digital, adaptando la experiencia a adultos mayores y sectores vulnerables, sin descuidar la exigencia técnica de los usuarios más formados.



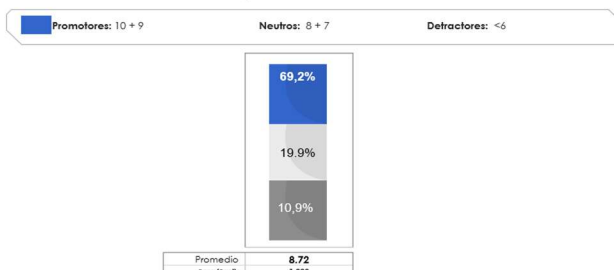


La satisfacción promedio de los usuarios de la UAECD para el año 2024 fue 7,2 en una escala de 10 *Gráfica 1*. Encontrando que 34% de los usuarios reportaron estar totalmente satisfechos, mientras que un 34% tuvo calificaciones negativas debido a problemas como la falta de seguimiento a solicitudes, procesos burocráticos y dificultades de contacto. Para el año 2025, la satisfacción general se elevó a **8.7** en una escala de 1 a 10, lo que representa un aumento significativo, para este año el porcentaje de promotores aumentó a un 69,2% *Gráfica 1.1*.

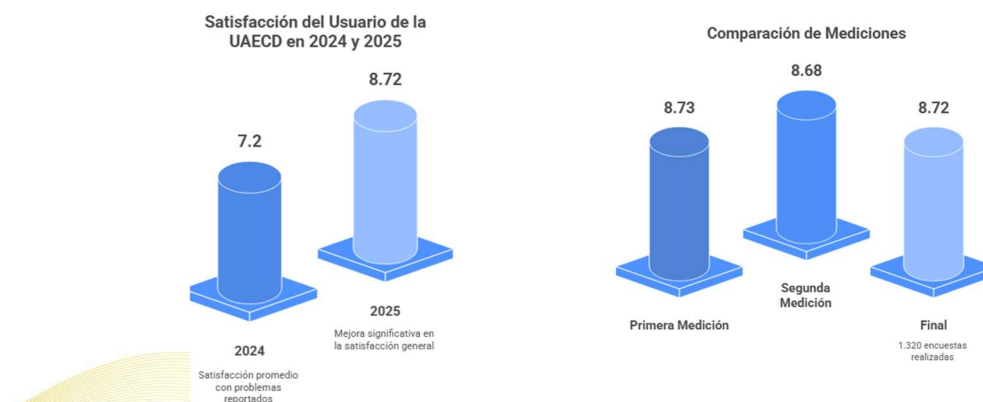
Gráfica 1. Satisfacción con el servicio brindado por Catastro 2024:

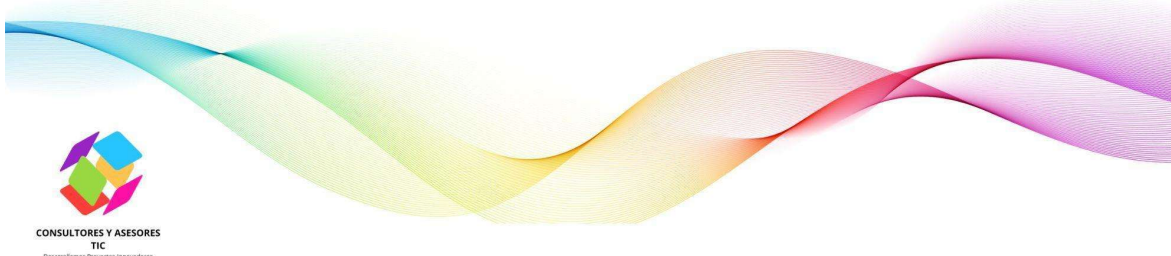


Gráfica 1.1. Satisfacción con el servicio brindado por Catastro 2025:



Gráfica 1.2. Satisfacción con el servicio brindado por Catastro 2024 vs 2025:



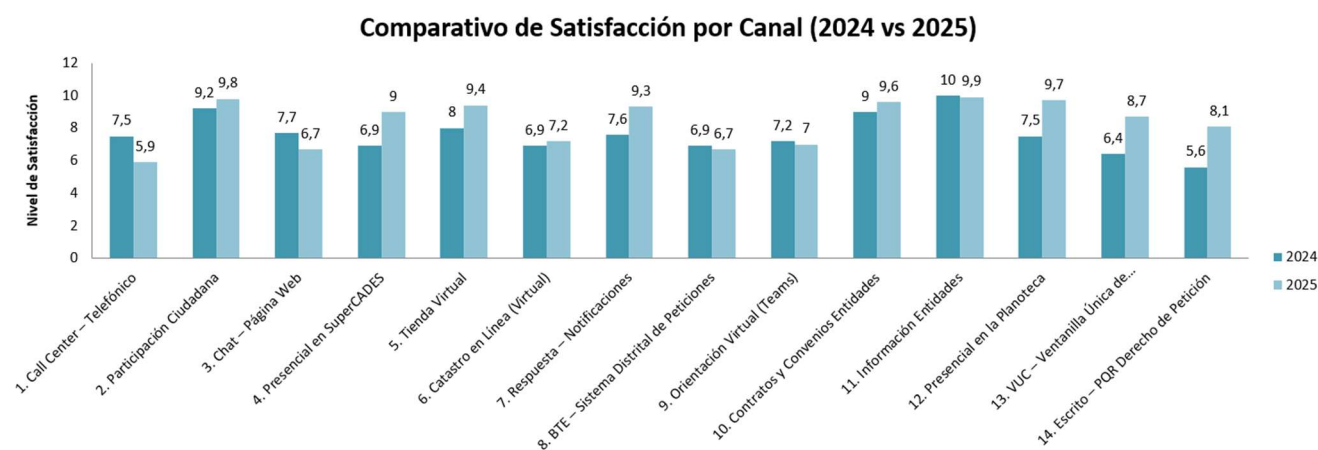


3. Satisfacción por canales

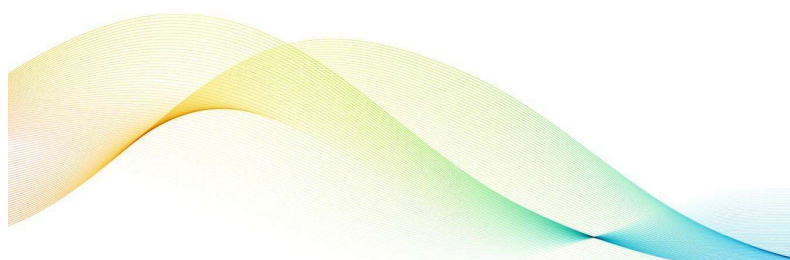
El promedio general de satisfacción pasó de 7,6 en 2024 a 8,36 en 2025, lo que representa un aumento global de +0,76 puntos, un +10%.

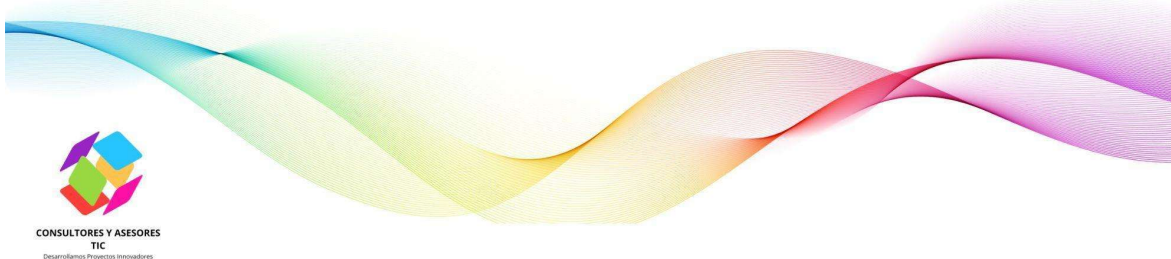
Esto indica una mejoría significativa en la percepción del servicio, con avances notorios en los canales presenciales y digitales estructurados. *Gráfica 2*

Gráfica 2. Comparativo canales de atención 2024 vs 2025



Canal	Canales					Cambio Absoluto	Cambio Porcentual %
	2024	2025/1	2025/2	2025/3	2025		
1. Call Center – Telefónico	7,5	6,5	6,1	5,2	5,9	-1,6	-21%
2. Participación Ciudadana	9,2	9,7	9,7	9,9	9,8	0,6	7%
3. Chat – Página Web	7,7	6,6	6,1	7,5	6,7	-1	-13%
4. Presencial en SuperCADES	6,9	8,8	9,4	9	9	2,1	30%
5. Tienda Virtual	8	9,4	9,2	9,6	9,4	1,4	18%
6. Catastro en Línea (Virtual)	6,9	7,3	6,7	7,6	7,2	0,3	4%
7. Respuesta – Notificaciones	7,6	8,5	9,5	9,9	9,3	1,7	22%
8. BTE – Sistema Distrital de Peticiones	6,9	6,6	6,24	7,3	6,7	-0,2	-3%
9. Orientación Virtual (Teams)	7,2	8,2	6,1	7,1	7	-0,2	-3%
10. Contratos y Convenios Entidades	9	10	9	10	9,6	0,6	7%
11. Información Entidades	10	9,7	10	10	9,9	-0,1	-1%
12. Presencial en la Planoteca	7,5	9,6	9,7	9,8	9,7	2,2	29%
13. VUC – Ventanilla Única de Construcción	6,4	9,7	8	8,4	8,7	2,3	36%
14. Escrito – PQR Derecho de Petición	5,6	7,4	9,1	7,9	8,1	2,5	45%
Promedio	7,6	8,4	8,2	8,5	8,36		





El sistema de atención general logra superar la barrera de los 8 puntos en promedio, consolidando un nivel de satisfacción alto. Este resultado se alinea con una percepción de mayor accesibilidad, eficiencia y digitalización de trámites. El 64% de los canales presenta mejoras, y solo un 14% evidencia un retroceso considerable, lo cual representa un balance global muy positivo.

En general, la mayoría de los servicios (Cantidad)experimentaron una mejora en su rendimiento de 2024 a 2025. Esto indica que las iniciativas para mejorar la satisfacción del usuario han sido exitosas en varias áreas. Sin embargo, hay áreas críticas que requieren atención inmediata: los servicios que muestran una clara disminución en la satisfacción del usuario, podrían indicar problemas en la comunicación, el soporte o la resolución de problemas a través de estos canales.

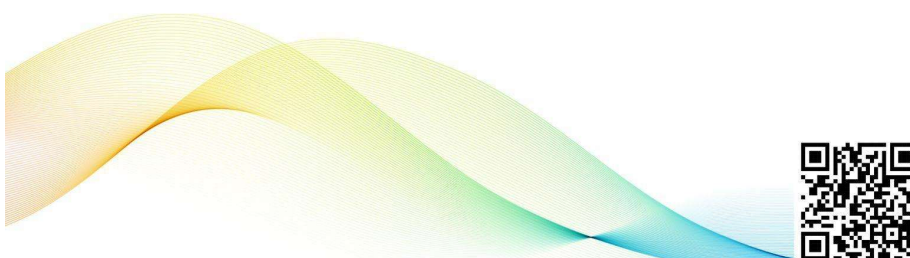
Call Center – Telefónico -21%, Chat – Página Web -13% Ambos canales requieren acciones correctivas inmediatas.

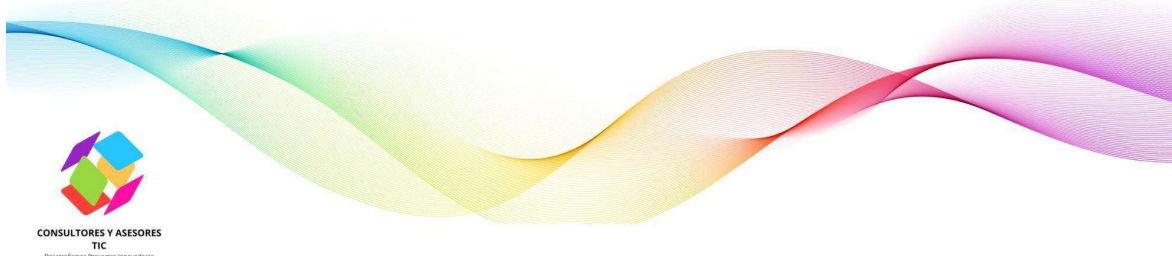
4. Fortalezas del Servicio

Puntos Destacados de la Labor de Catastro Distrital (Análisis de la Columna “P1B. ¿Qué destaca de la labor del Catastro Distrital para que usted se encuentre totalmente satisfecho? ”)

Los usuarios que están totalmente satisfechos (es decir, aquellos que calificaron el servicio con una puntuación alta) destacan principalmente los siguientes aspectos de la labor de Catastro Distrital:

1. Atención y Calidad Humana: El factor más mencionado es la calidad de la interacción con el personal. Las respuestas se centran en que el funcionario es amable, brinda ayuda necesaria y ofrece una buena atención. Esto subraya que la experiencia interpersonal es el componente principal que impulsa la satisfacción del usuario.
2. Eficiencia del Proceso: Cerca de un tercio de las menciones positivas se refieren a que el proceso es sencillo, fácil de entender y sin complicaciones. Esto sugiere que los procedimientos de Catastro son percibidos como claros y bien diseñados, lo que facilita al ciudadano la realización de sus trámites.
3. Información y Orientación: Se valora que la información proporcionada es clara, suficiente y precisa, lo que permite al ciudadano entender bien lo que necesita hacer y cómo se lleva a cabo su trámite.



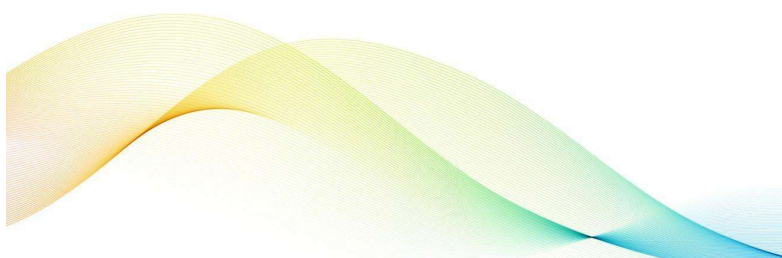
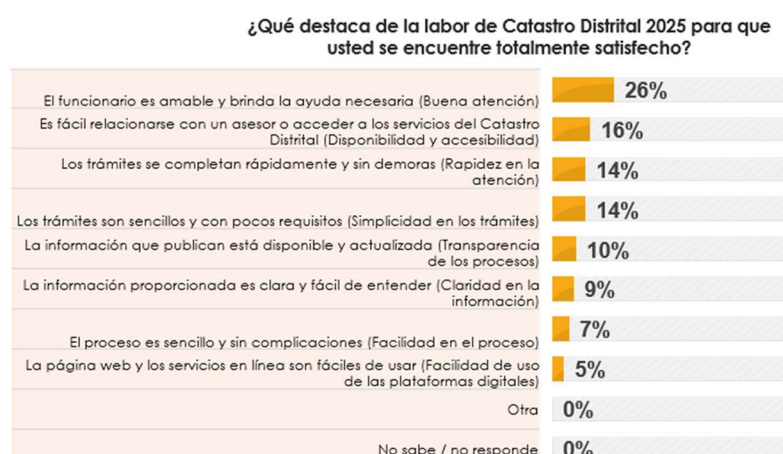


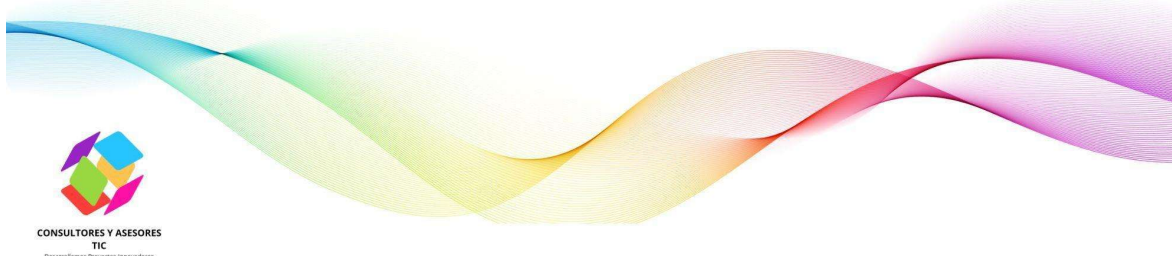
El éxito en la satisfacción total de los usuarios, según las respuestas, está altamente correlacionado con la atención al cliente. La amabilidad y la ayuda efectiva del personal son cruciales, seguidas por la facilidad y sencillez de los procesos. Para Catastro Distrital, mantener e incluso reforzar la capacitación en servicio al cliente y la continua simplificación de los trámites son las claves para sostener y mejorar estos altos niveles de satisfacción.

Gráfica 3. Fortalezas de la labor de Catastro Distrital 2024:



Gráfica 3.1 . Fortalezas de la labor de Catastro Distrital 2025:





Gráfica 3.2. Fortalezas de la labor de Catastro Distrital 2024 VS 2025:

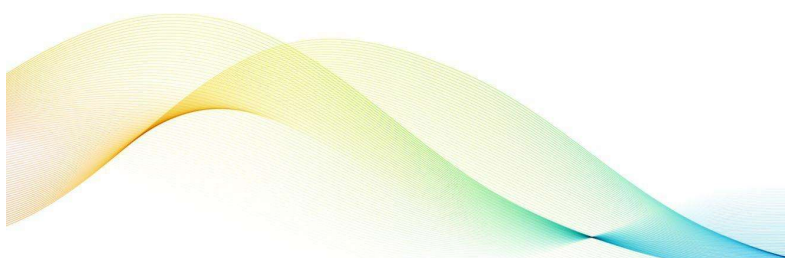
Fortaleza	2024	2025	Variación
Los trámites se completan rápidamente y sin demoras (Rapidez en la atención)	47%	14%	-33
La página web y los servicios en línea son fáciles de usar (Facilidad de uso de las plataformas digitales)	26%	5%	-21
El funcionario es amable y brinda la ayuda necesaria (Buena atención)	22%	26%	+4
Los trámites son sencillos y con pocos requisitos (Simplicidad en los trámites)	17%	11%	-6
El proceso es sencillo y sin complicaciones (Facilidad en el proceso)	13%	7%	-6
La información proporcionada es clara y fácil de entender (Claridad en la información)	10%	9%	-1
Es fácil relacionarse con un asesor o acceder a los servicios del Catastro Distrital (Disponibilidad y accesibilidad)	8%	16%	+8
La información que publican está disponible y actualizada (Transparencia de los procesos)	6%	10%	+4
Buena calidad del servicio	1%	0%	-1
Otra	3%	5%	+2
No sabe / No responde	6%	7%	+1

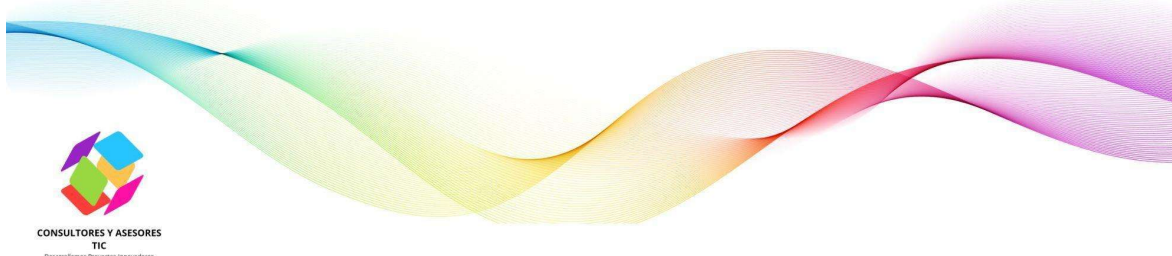
En 2025 se aprecia una valoración más alta del trato humano y la accesibilidad, pero con un descenso en la percepción de rapidez y facilidad digital.

Aspectos que mejoraron (mayor reconocimiento en 2025): Buena atención (+4), Disponibilidad y accesibilidad (+8), Transparencia (+4). Aspectos con retroceso: Rapidez en la atención (-33), Facilidad digital (-21), Simplicidad y Facilidad de proceso (-6 cada uno).

Sin embargo vale la pena resaltar que hay opiniones que indican principalmente que no hay respuesta o seguimiento adecuado a las solicitudes o quejas (Falta de seguimiento en las solicitudes) con 25%, que el proceso es complicado, difícil de entender con muchos documentos/requisitos (Exceso de trámites burocráticos) con 22% y que la información proporcionada es confusa o insuficiente (Falta de claridad en la información) con 19% y que la información proporcionada es confusa o insuficiente (Falta de claridad en la información), así como también la dificultad para contactar o acceder a los servicios de Catastro (Inaccesibilidad de servicios 19%)

Gráfica 4. Oportunidades de mejora sobre la labor de Catastro Distrital 2024:





Gráfica 4.1. Oportunidades de mejora sobre la labor de Catastro Distrital 2025:



Gráfica 6. Oportunidades de mejora canal Telefónico 2024 vs 2025:

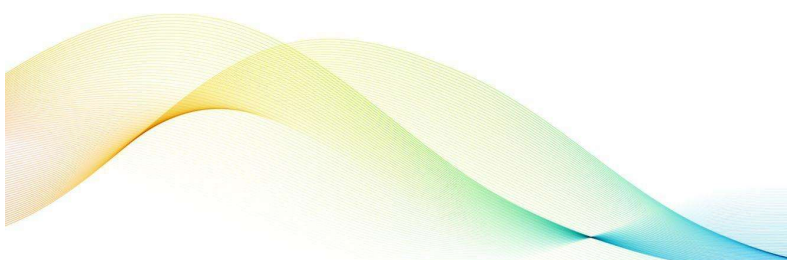
Oportunidad de mejora	2024	2025	Variación
Falta de seguimiento en las solicitudes	25%	11%	-14
El proceso es complicado, difícil de entender o con muchos documentos/requisitos (Exceso de trámites/burocracia)	22%	14%	-8
La información proporcionada es confusa o insuficiente (Falta de claridad en la información)	21%	15%	-6
Dificultad para contactar o acceder a los servicios de Catastro (Inaccesibilidad de servicios)	19%	31%	12
Errores en los registros, cálculos o en la ejecución de trámites (Errores frecuentes en trámites)	17%	2%	-15
Problemas frecuentes con el acceso o caída de la página o de los servicios en línea	11%	18%	7
No se informa adecuadamente sobre cambios, fechas o procesos importantes (Falta de comunicación efectiva)	8%	1%	-7
El personal no es poco amable o no brinda la ayuda necesaria (Mala atención al cliente)	8%	7%	-1
Las respuestas y trámites son demorados	4%	0%	-4
Demora en la atención / servicios	4%	0%	-4
Demora en la asignación de citas	3%	0%	-3
Buena calidad del servicio	1%	0%	-1
Otra	3%	0%	-3

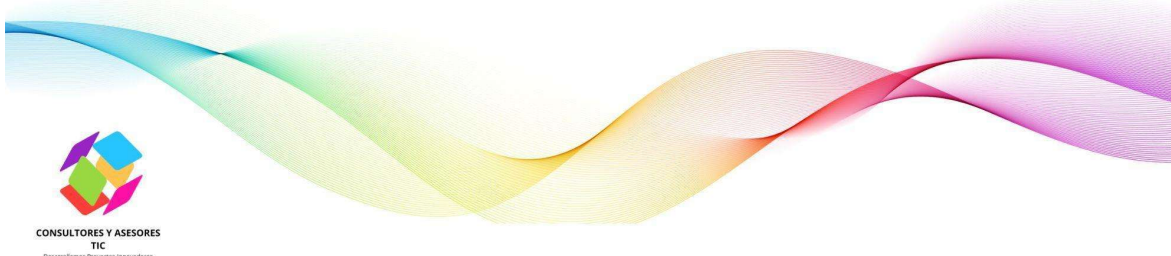
Entre 2024 y 2025, las oportunidades de mejora percibidas por los usuarios de la UAECD muestran un cambio sustancial en la naturaleza de las inconformidades.

Mientras en 2024 las críticas se concentraban en la burocracia y lentitud de los procesos, en 2025 la principal fuente de insatisfacción se relaciona con la dificultad de contacto y acceso a los servicios de Catastro.

El análisis evidencia una reconfiguración de las causas de insatisfacción: los problemas de trámite y documentación pierden peso relativo, mientras que crece la importancia de factores asociados a accesibilidad y comunicación institucional.

La dificultad para contactar o acceder a los servicios se posiciona como el principal motivo de insatisfacción, señalado por el 31% de los usuarios.





Los problemas de acceso o fallas técnicas en los canales en línea ocupan el segundo lugar con 18%, seguidos de la falta de claridad en la información (15%) y el exceso de trámites (14%).

Un 11% menciona falta de seguimiento a solicitudes o quejas, y un 7% identifica mala atención del personal.

Los errores en registros y la comunicación inadecuada sobre cambios o procesos representan porcentajes marginales (1–2%).

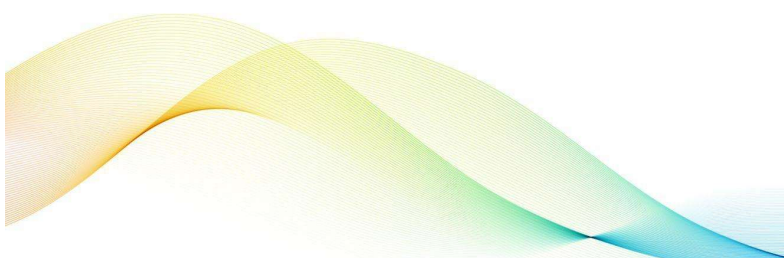
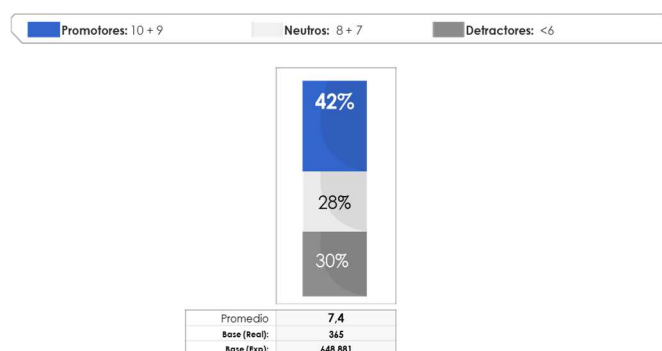
El foco de la insatisfacción cambia del “cómo se atiende” al “cómo se accede”.

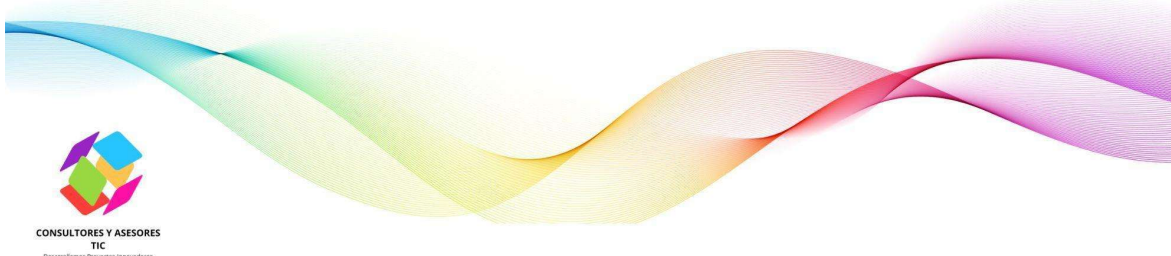
Los usuarios perciben que la infraestructura de atención y los canales digitales presentan fallas de disponibilidad o respuesta, lo que limita su acceso a los servicios. A la vez, los problemas de fondo de 2024 como la burocracia y el seguimiento insuficiente disminuyen en relevancia, señalando una mejora progresiva en la gestión interna, aunque persiste la necesidad de fortalecer la comunicación digital y la asistencia en línea.

5. Relacionamiento con Catastro Distrital

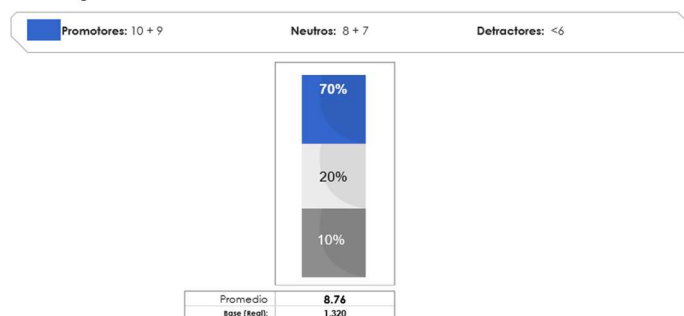
Para el 2024 el 42% de ellos manifiestan que es fácil relacionarse con la Unidad y con sus servicios, para el 2025 el 70% de los usuarios manifiestan que es fácil relacionarse con la Unidad y con sus servicios.

Gráfica 5 Relacionamiento general con Catastro Distrital 2024:





Gráfica 5.1 Relacionamiento general con Catastro Distrital 2025:

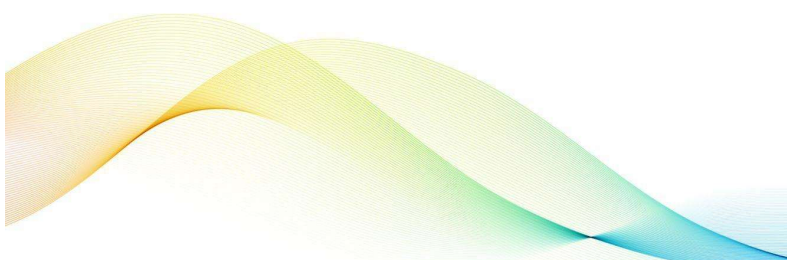
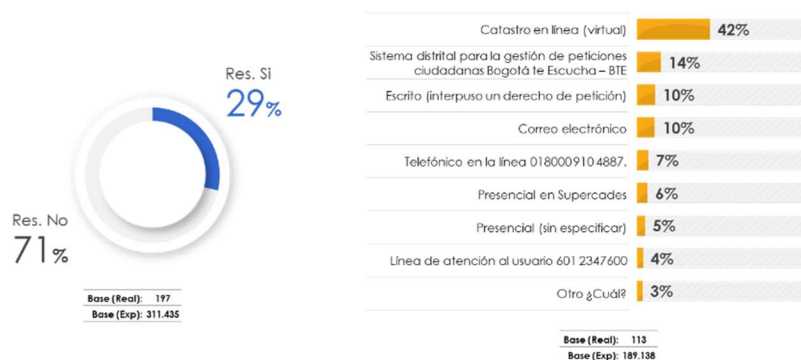


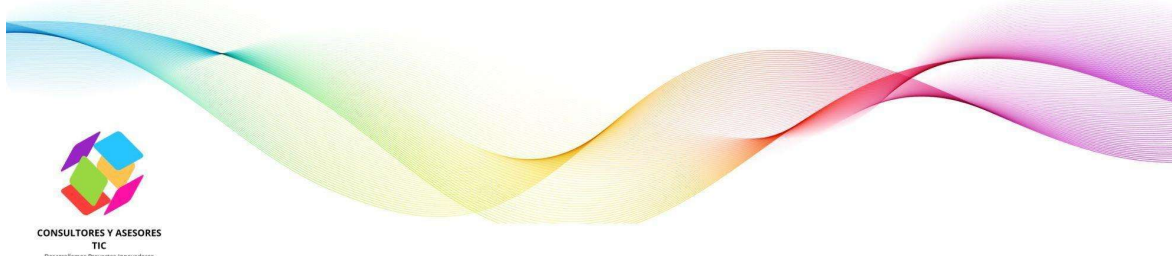
Los canales más utilizados fueron el Catastro en línea (virtual) (52%) y la atención presencial en Supercades (39%). La satisfacción promedio con los canales fue alta, con calificaciones destacadas para los servicios en línea y atención presencial. En línea con lo anterior se encuentra que el 53% de las personas han podido resolver sus solicitudes en el primer contacto con catastro, frente a 47 que han tenido que seguir buscando solución a sus requerimientos.

6. PQRS

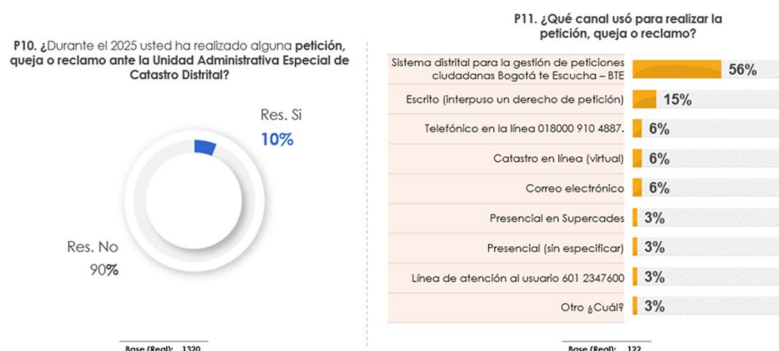
En el 2024 el 29% de los entrevistados han interpuesto principalmente a través de los canales: Catastro en línea (virtual) y Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE, Mientras que para el 2025 aumentó

Gráfica 7. Características PQRS 2024:





Gráfica 7.1. Características PQRS 2025 :



Gráfica 7.2. Características PQRS 2024 vs 2025 :

Indicador / Canal	2024	2025	Variación
Personas que realizaron una PQRS (Res. Sí)	29%	10%	-19
Personas que no realizaron una PQRS (Res. No)	71%	90%	19
Catastro en línea (virtual)	42%	6%	-36
Sistema distrital Bogotá Te Escucha – BTE	14%	56%	42
Escrito (interposición de derecho de petición)	10%	15%	5
Correo electrónico	10%	6%	-4
Telefónico (línea 0180009104887)	7%	6%	-1
Presencial en Supercades	6%	3%	-3
Presencial (sin especificar)	5%	3%	-2
Línea de atención al usuario (601 2347600)	4%	3%	-1
Otro canal	3%	3%	0

Se observa una disminución significativa en el porcentaje de personas que realizaron PQRS en comparación con 2024 (del 29% al 10%). En este año, el canal "Bogotá te Escucha – BTE" se consolidó como el principal, mientras que "Catastro en línea" descendió drásticamente en su uso.

Esto podría indicar varias cosas:

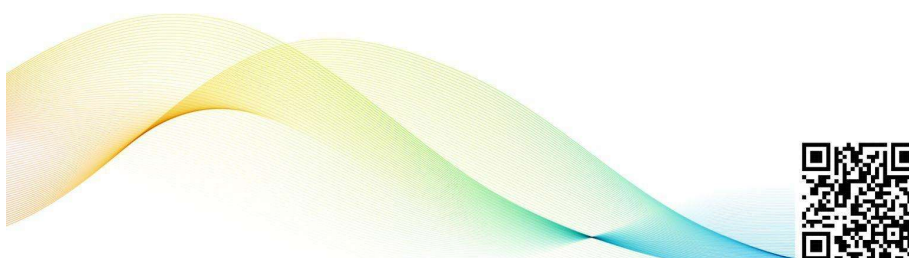
Una mejora en los servicios que reduce la necesidad de PQRS.

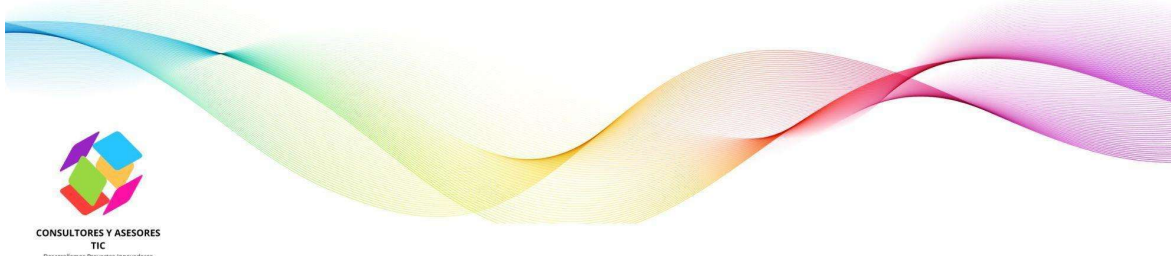
Una menor confianza en el proceso de PQRS.

Cambios en la metodología de recolección de datos o en la población encuestada.

La administración podría haber implementado una estrategia para consolidar las PQRS a través del Sistema "Bogotá te Escucha", lo que explicaría el aumento de su uso y la caída de otros canales específicos como Catastro en línea.

La disminución general de PQRS podría ser un indicador positivo de una mayor satisfacción ciudadana o de una mejor gestión preventiva que evita la necesidad de reclamos. Sin embargo, también podría ser un indicador negativo si se debe a barreras para presentar PQRS o a la percepción de ineficacia del sistema.





7. Línea Base -Resultados :

Teniendo en cuenta los resultados presentados en este documento, a continuación se presenta la línea base como punto de partida para nuevas mediciones y tener un comparador que permita identificar los avances y efectos de los planes de acción que se configuren posterior a la lectura de estos resultados por parte de la Unidad.

Tabla 1 Índices de satisfacción medición 2025

Indicador	Indicador	Pregunta
Grado de satisfacción general	8.72	P1
Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención	8.95	P3
Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta	5.92	P13.4
Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de atención	8.36	P6
Grado de uso de cada uno de los canales de atención (una vez al año la principal)	90%	P5.1
Grado de satisfacción frente a la atención de PQRS	7	P13
Grado de satisfacción frente al proceso de Participación	9.4	P22
Grado de satisfacción por producto y/o servicio	9.5	P17

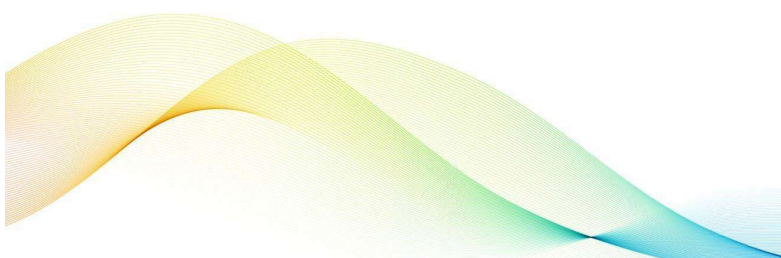
La entidad muestra un desempeño sobresaliente en varios aspectos clave, lo que se considera sus principales fortalezas:

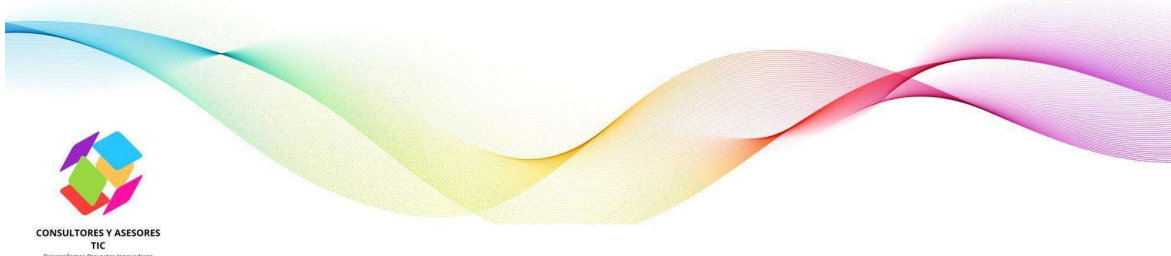
Satisfacción por Producto y/o Servicio (9.5): Este es el índice más alto, sugiriendo que la ciudadanía valora y está muy satisfecha con los resultados finales o los entregables específicos que recibe de la entidad.

Satisfacción frente al Proceso de Participación (9.4): Un puntaje casi perfecto que indica un alto nivel de aprobación en cómo la entidad involucra a los ciudadanos en sus procesos o decisiones.

Satisfacción frente a la Calidad de la Atención (8.95): La interacción directa con el personal o los sistemas de atención (amabilidad, claridad, disposición) es percibida como de muy alta calidad.

Satisfacción General (8.72) y Satisfacción respecto a los Canales de Atención (8.36): Estos puntajes confirman que la percepción global de la entidad es muy





buena, y la satisfacción con las vías de contacto (presencial, virtual, telefónica) es sólida.

Grado de Uso de los Canales de Atención (90%): Este alto porcentaje indica que los ciudadanos utilizan activamente los canales disponibles para sus gestiones, lo que refuerza la relevancia de la entidad y la accesibilidad de sus servicios.

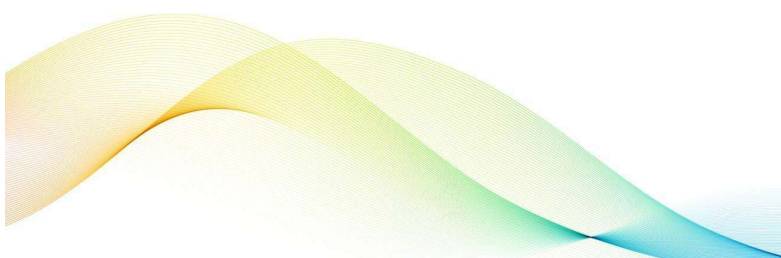
Así mismo, el resumen de los grados de satisfacción con cada uno de los canales de atención de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD

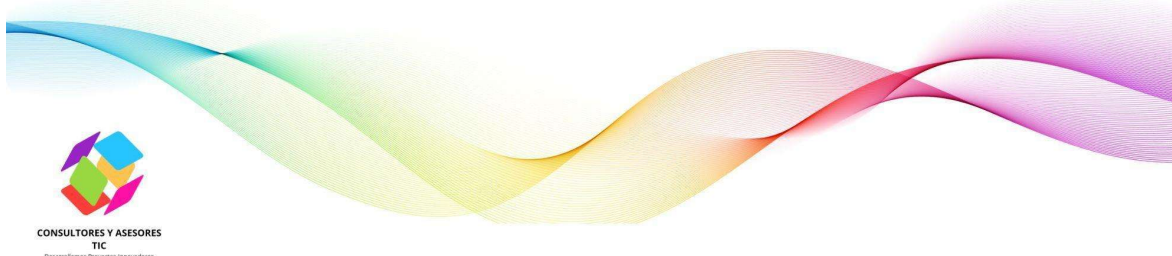
Canal	2024	2025	Cambio Absoluto	Cambio Porcentual %
1. Call Center – Telefónico	7,5	5,9	-1,6	-21%
2. Participación Ciudadana	9,2	9,8	0,6	7%
3. Chat – Página Web	7,7	6,7	-1	-13%
4. Presencial en SuperCADES	6,9	9	2,1	30%
5. Tienda Virtual	8	9,4	1,4	18%
6. Catastro en Línea (Virtual)	6,9	7,2	0,3	4%
7. Respuesta – Notificaciones	7,6	9,3	1,7	22%
8. BTE – Sistema Distrital de Peticiones	6,9	6,7	-0,2	-3%
9. Orientación Virtual (Teams)	7,2	7	-0,2	-3%
10. Contratos y Convenios Entidades	9	9,6	0,6	7%
11. Información Entidades	10	9,9	-0,1	-1%
12. Presencial en la Planoteca	7,5	9,7	2,2	29%
13. VUC – Ventanilla Única de Construcción	6,4	8,7	2,3	36%
14. Escrito – PQR Derecho de Petición	5,6	8,1	2,5	45%
Promedio	7,6	8,36		

Resultados finales:

P1 (CSAT). En una escala de 10 a 1, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por Catastro Distrital?

Pregunta	Detalle	Totalmente satisfecho											Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
P1 (CSAT).	En una escala de 10 a 1, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por Catastro Distrital?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		1	99
Cant personas	1320	566	347	197	66	42	61	22	11	2		6		0
Promedio	8,72	43%	26%	15%	5%	3%	5%	2%	1%	0%		0%		0%





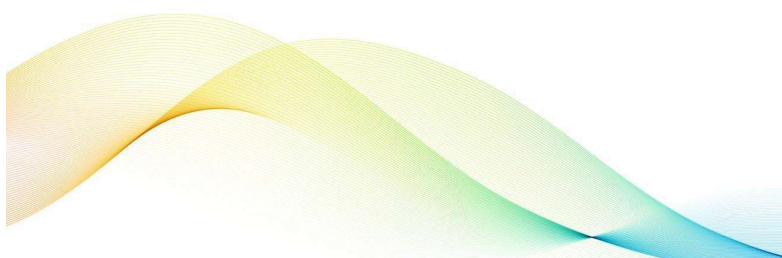
P1A. ¿Por qué razón califica con (MOSTRAR CALIFICACIÓN DE P1) su satisfacción con el servicio brindado por Catastro Distrital (ESPONTÁNEA) (RM)

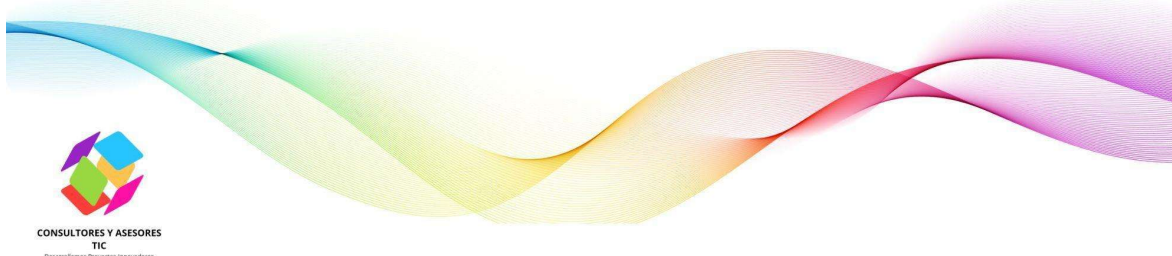
Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P1A. ¿Por qué razón califica con (MOSTRAR CALIFICACIÓN DE P1) su satisfacción con el servicio brindado por Catastro Distrita	Dificultad para contactar o acceder a los servicios de Catastro (Inaccesibilidad de servicios)	403	31%
	El personal es poco amable o no brinda la ayuda necesaria (Mala atención al cliente)	93	7%
	Errores en los registros, cálculos o en la ejecución de trámites (Errores frecuentes en trámites)	27	2%
	El proceso es complicado, difícil de entender con muchos documentos/requisitos (Exceso de trámites burocráticos)	185	14%
	La información proporcionada es confusa o insuficiente (Falta de claridad en la información)	202	15%
	Problemas frecuentes con el acceso, caída de la página o de los servicios en línea (Dificultades con las plataformas digitales)	242	18%
	No hay respuesta o seguimiento adecuado a las solicitudes o quejas (Falta de seguimiento en las solicitudes)	150	11%
	No se informa adecuadamente sobre cambios, fechas, o procesos importantes (Falta de comunicación efectiva)	15	1%
	Otra: _____ (Especificar)	3	1%
Total		1320	100%

P1B. ¿Qué destaca de la labor de Catastro Distrital para que usted se encuentre totalmente satisfecho (ESPONTÁNEA) (RM)

P2 (CES). En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Extremadamente fácil" y 1 "Extremadamente difícil" ¿Qué tan fácil fue el relacionamiento con Catastro Distrital a través de sus diferentes canales?

Pregunta	Detalle	Totalmente satisfecho											Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
P2 (CES).	En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Extremadamente fácil" y 1 "Extremadamente difícil" ¿Qué tan fácil fue el relacionamiento con Catastro Distrital a través de sus diferentes canales?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		1	99
Cant personas	1320	505	343	254	63	51	67	20	10	0		5		2
Promedio	8,76	38%	26%	19%	5%	4%	5%	2%	1%	0%		0%		0%





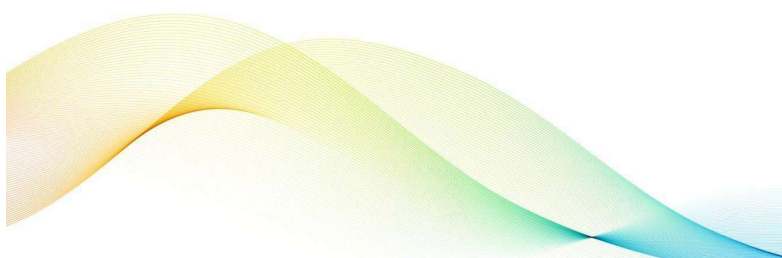
P3 (NPS). En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Definitivamente lo recomendaría" y 1 "Definitivamente no lo recomendaría" ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio de Catastro Distrital?

Pregunta	Detalle	Totalmente satisfecho											Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
P3 (NPS)	. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Definitivamente lo recomendaría" y 1 "Definitivamente no lo recomendaría" ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio de Catastro Distrital?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99		
Cant personas	1320	529	299	287	68	50	58	13	5	2	5	4		
Promedio	8.95	40%	23%	22%	5%	4%	4%	1%	0%	0%	0%	0%		

CANALES DE ATENCIÓN

P4. Durante lo corrido del año 2025 ¿A través de cuáles de los siguientes canales de atención gestionó sus trámites o solicitudes, o interactuó con Catastro Distrital...? (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P4. Durante lo corrido del año 2025 ¿A través de cuáles de los siguientes canales de atención gestionó sus trámites o solicitudes	Presencial en Supercades	773	59%
	Canal telefónico	163	12%
	Catastro en línea (virtual)	142	11%
	Tienda virtual (adquisición de productos)	37	3%
	Presencial en la Planoteca	35	3%
	Participacion ciudadana - reuniones	34	3%
	Escrito (interpuso un derecho de petición)	24	2%
	Chat	20	2%
	Videollamada	16	1%
	VUC (Ventanilla Única de la construcción)	14	1%
	Presencial en la tienda catastral	14	1%
	Notificaciones	13	1%
	Informacion - consultas de entidades	10	1%
	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciu	9	1%
	Contratos - convenios con entidades	9	1%
	Trámites virtuales	7	1%
	Total general	1320	100%



P5. Y ¿A través de cuál canal tuvo su última interacción con Catastro Distrital? (LEA OPCIONES)

Pregunta	Canales de interacción	Cantidad	Porcentaje
P5. Y ¿A través de cuál canal tuvo su última interacción con Catastro Distrital? (LEA OPCIONES)	Presencial en Supercades	530	40%
	Catastro en línea (virtual)	246	19%
	Notificaciones	99	8%
	Escrito (interpuesto un derecho de petición)	73	6%
	Chat	60	5%
	Tienda virtual (adquisición de productos)	59	4%
	Participación ciudadana - reuniones	57	4%
	Presencial en la Planoteca	45	3%
	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	40	3%
	Videollamada	31	2%
	Canal telefónico	30	2%
	VUC (Ventanilla Única de la construcción)	23	2%
	Información - consultas de entidades	11	1%
	Contratos - convenios con entidades	9	1%
	Presencial en la tienda catastral	7	1%
Total general		1320	100%

P5.1 ¿Con qué frecuencia usa usted los canales (E: Insertar canales de P4) (LEA OPCIONES) P6. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra a nivel general con EL SERVICIO RECIBIDO A TRAVÉS DEL CANAL _____ (E: Insertar canal de P5) de Catastro Distrital?

Pregunta	CANALES DE INTERACCIÓN	1 vez por semana	2 veces al mes	1 vez al mes	Cada 2 o 3 meses	Cada 6 meses	1 vez al año	Total
P5.1 ¿Con que frecuencia usa usted los canales (E: Insertar canales de P4) (LEA OPCIONES) T5_1 a T5_1_15	Telefónico	2	1	0	3	12	142	160
	Presencial en Supercades	0	9	10	26	67	637	749
	Presencial en la tienda catastral	0	1	3	4	5	45	58
	Presencial en la Planoteca	0	1	3	3	5	35	47
	Escrito (interpuesto un derecho de petición)	0	0	1	2	5	88	96
	Catastro en línea (virtual)	1	1	5	21	55	233	316
	Trámites virtuales	0	0	2	0	2	76	80
	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	0	0	0	1	2	63	66
	VUC (Ventanilla Única de la construcción)	0	1	1	4	6	17	29
	A través el área de contratos y convenios	2	1	2	0	0	1	6
	Chat	1	0	1	0	13	96	111
	Videollamada	0	0	0	0	6	58	64
	Tienda virtual (adquisición de productos)	0	1	3	3	4	10	21
	Información - consultas de entidades	1	1	2	2	1	7	14
Total								1817

*La cantidad de personas encuestadas varía del total de encuestados (1.320) dado que una misma persona selecciona múltiple respuesta.



P6. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra a nivel general con EL SERVICIO RECIBIDO A TRAVÉS DEL CANAL _____ (E: Insertar canal de P5) de Catastro Distrital?

Pregunta	CANALES DE INTERACCIÓN	Satisfacción
P6.1 En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra a nivel general con EL SERVICIO RECIBIDO A TRAVÉS DEL CANAL _____ (E: Insertar canal de P5) de Catastro Distrital? P6.1 a P6.15	1. Call Center – Telefónico	5,9
	2. Participación Ciudadana	9,8
	3. Chat – Página Web	6,7
	4. Presencial en SuperCADES	9
	5. Tienda Virtual	9,4
	6. Catastro en Línea (Virtual)	7,2
	7. Respuesta – Notificaciones	9,3
	8. BTE – Sistema Distrital de Peticiones	6,7
	9. Orientación Virtual (Teams)	7
	10. Contratos y Convenios Entidades	9,6
	11. Información Entidades	9,9
	12. Presencial en la Planoteca	9,7
	13. VUC – Ventanilla Única de Construcción	8,7
	14. Escrito – PQR Derecho de Petición	8,1

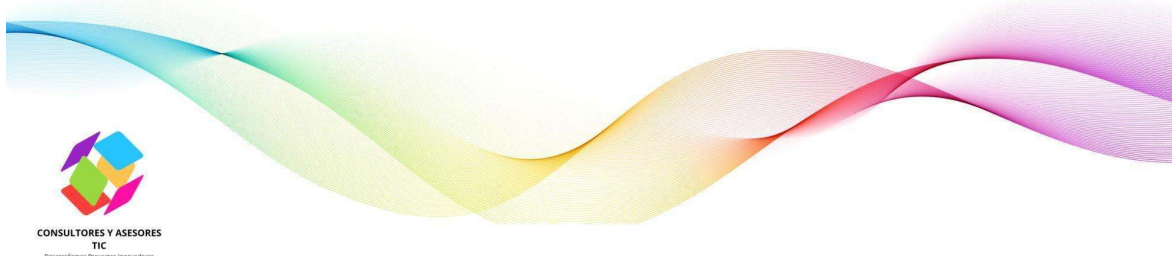
P7. ¿Logró resolver su solicitud en el primer contacto que tuvo con Catastro Distrital o tuvo que dirigirse a otros canales?

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P7. ¿Logró resolver su solicitud en el primer contacto que tuvo con Catastro Distrital o tuvo que dirigirse a otros canales?	Se resolvió en el primer contacto	710	54%
	No se resolvió en el primer contacto	610	46%
	Total	1320	100%

P8. Para resolver su necesidad o atender a su requerimiento tuvo que.....? (Encuestador leer opciones - Respuesta única)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P8. Para resolver su necesidad o atender a su requerimiento tuvo que.....? (Encuestador leer opciones - Respuesta única)	Acudir nuevamente	617	87%
	Acudir a otro canal ¿Cuál canal? _____	94	13%
	Total	711	100%





P9. ¿Hay algún aspecto del funcionamiento del canal ____ (E: Insertar canal de P5) que Catastro Distrital deba que repensar o deba mejor? (ESPONTÁNEA) (RM)

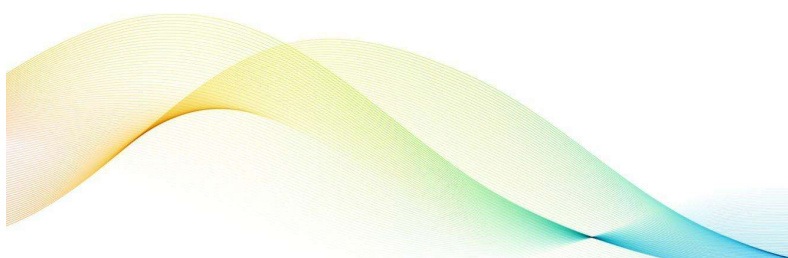
Pregunta	Aplica a todos	Cantidad	Porcentaje
P9.1 ¿Hay algún aspecto del funcionamiento del canal Línea Telefónica . que Catastro Distrital deba que repensar o deba mejor?	Claridad en la información proporcionada	68	37%
	Información actualizada y verídica	0	0%
	Lenguaje amigable y claro	0	0%
	Atención de Servidores (Aplica para Telefónico y presencial, códigos 01, 02, 03, 04, 05, 11)		0%
	Facilidad para contactar a un servidor	12	7%
	Amabilidad del servidor	2	1%
	Conocimiento del servidor	1	1%
	Tiempo de espera para ser atendido por el servidor	38	21%
	El agendamiento de las citas presenciales	54	30%
	Medios virtuales (código 07, 08, 09, 10, 12, 13)		0%
	Los tiempos de respuesta	5	3%
	Facilidad de uso del canal	3	2%
	Claridad en la navegación o interacción	0	0%
	Total	183	100%

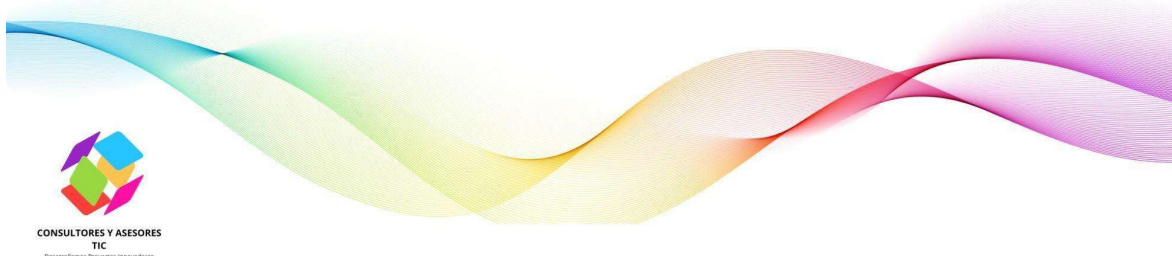
P10. ¿Durante el 2025 usted ha realizado alguna petición, queja o reclamo ante la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital?

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P10. ¿Durante el 2025 usted ha realizado alguna petición, queja o reclamo ante la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital?	No	1192	90%
	Si	128	10%
	Total	1320	100%

P11. ¿Qué canal usó para realizar la petición, queja o reclamo? (ESPONTÁNEA) (RU)

Pregunta	Canales de interacción	Cantidad	Porcentaje
P11. ¿Qué canal usó para realizar la petición, queja o reclamo?	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	67	55%
	Escrito (interpuso un derecho de petición)	37	31%
	Catastro en línea (virtual)	4	3%
	Canal Telefónico	4	3%
	Radicación	2	2%
	Chat	2	2%
	Línea de atención al usuario 601 2347600	2	2%
	Presencial	2	2%
	Otro	1	1%
	Total	121	100%





P12. ¿Cuál o cuáles fueron los motivos por los cuales usted presentó una petición, queja o reclamo? (ESPONTÁNEA) (RM)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P12. ¿Cuál o cuáles fueron los motivos por los cuales usted presentó una petición, queja o reclamo?	Demora en la respuesta	63	38%
	Respuesta no clara (no se entiende la respuesta- o respuesta incompleta)	24	14%
	atención del funcionario	11	7%
	No me recibieron la solicitud	11	7%
	Pague y no me dieron el producto (tienda virtual)	1	1%
	Alguien utilizo catastro en línea en mi nombre.	18	11%
	Catastro en línea es muy difícil de usar	24	14%
	No hay claridad en los requisitos de tramites	12	7%
	Otro ¿Cuál?	3	2%
	Total	167	100%

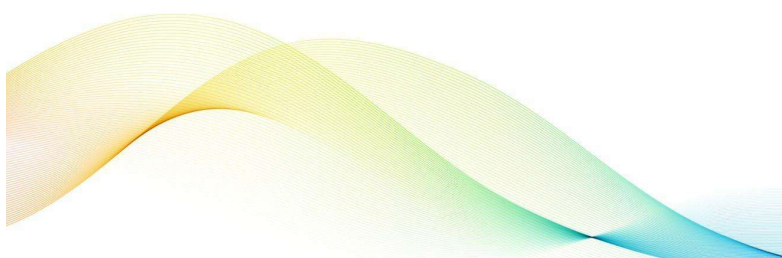
P13. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra frente a las siguientes opciones__?

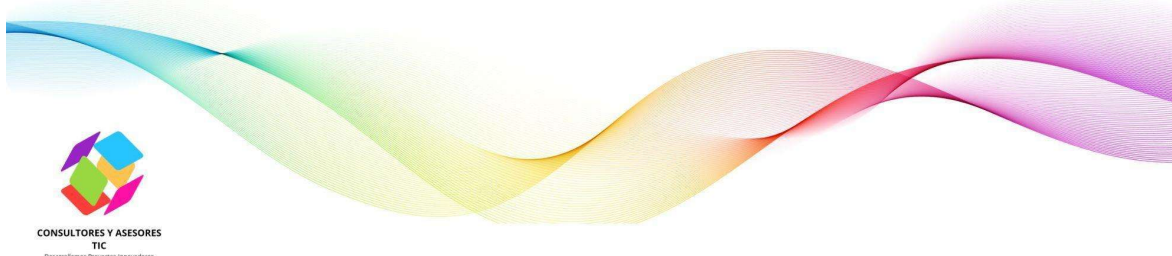
Pregunta	Detalle	Totalmente insatisfecho										Total	Promedio
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
P13. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra frente	La atención recibida por parte del Catastro Distrital	50	108	320	98	30	100	28	3	2	0	739	7
	La facilidad para presentar la petición queja o reclamo	70	153	264	63	42	95	20	21	2	2	732	6,8
	El tiempo de respuesta	30	81	144	56	96	110	24	24	6	13	584	5,5
	La respuesta que recibió por parte el Catastro Distrital	60	108	200	77	24	80	40	21	4	13	627	5,9

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS

P14. ¿Durante el 2025 usted adquirió ante el Catastro Distrital alguno de los siguientes productos? (E. LEA OPCIONES) (RM)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P14. ¿Durante el 2025 usted adquirió ante el Catastro Distrital alguno de los siguientes productos?	Información y productos cartográficos (planos, mapa de Bogotá)	24	2%
	registros alfanuméricos, certificación catastral para terceros	18	2%
	Avalúos Comerciales (aplica para entidades del estado)	8	1%
	Consulta de información datos abiertos	11	1%
	Servicio propio de la entidad (aplica para entidades del estado)	8	1%
	Asesoría en Infraestructura de Datos Espaciales	9	1%
	Estudios multitemporales	10	1%
	Analítica de datos	4	0%
	Aplicaciones (Casos de éxito)	4	0%
	Índices (Casos de éxito)	3	0%
	Estudios e Investigaciones (Casos de éxito)	6	1%
	Manzana catastral	43	4%
	Ninguno (NO LEER) CONTINÚE A MODULO PARTICIPACIÓN SI APLICA	1028	87%
	Total	1176	100%





P15. ¿a través de que medio adquirió usted el producto TRAER RESPUESTA DE P14_? (E.LEA OPCIONES)

(RU POR PRODUCTO)

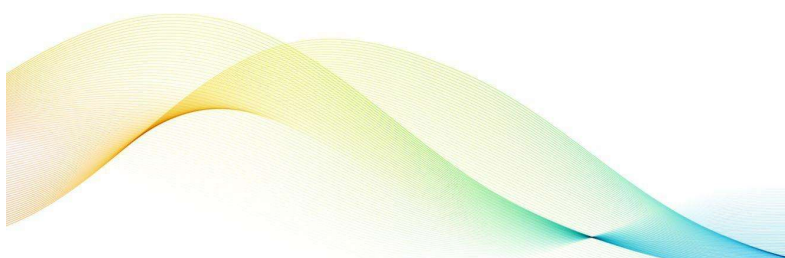
Pregunta	CANALES DE INTERACCIÓN	Información y productos cartográficos (planos, mapa de Bogotá)	Registros alfanuméricos, certificación catastral para terceros	Avalúos Comerciales	Consulta de información datos abiertos	Servicio propio de la entidad	Asesoría en Infraestructura de Datos Espaciales	Estudios multitemporales	Análítica de datos	Aplicaciones	Índices	Estudios e Investigaciones	Manzana catastral	Total
P15. ¿a través de que medio adquirió usted el producto TRAER RESPUESTA DE P14_? (E.LEA OPCIONES)	Presencial en la tienda catastral PLANOTECA	15	6	4	5	3	3	3	2	1	0	5	15	62
	A través de contratos y convenios	0	0	0	1	3	3	0	1	0	0	1	0	9
	Tienda virtual (adquisición de productos)	9	11	3	3	3	3	4	1	3	2	0	17	59
	Total	24	17	7	9	9	9	7	4	4	2	6	32	130
	Porcentaje	18%	13%	5%	7%	7%	7%	5%	3%	3%	2%	5%	25%	100%

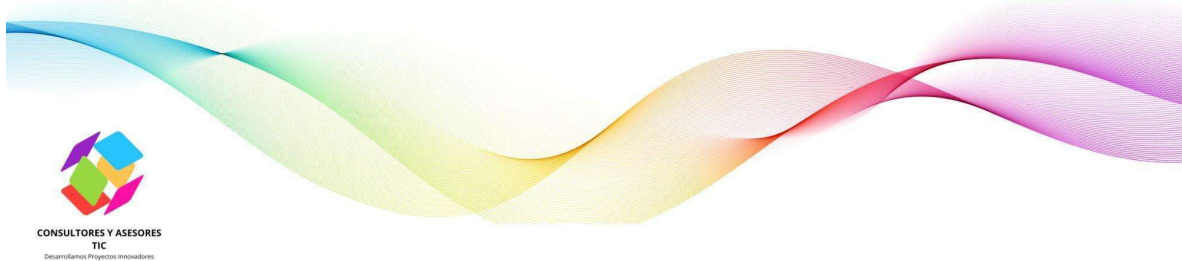
P16. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos relacionado con el producto/servicio adquirido TRAER RESPUESTA DE P14?

Pregunta	CANALES DE INTERACCIÓN	Calidad de la atención	Calidad del producto	Relación costo-beneficio	Tiempo de entrega
P16. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos relacionado con el producto/servicio adquirido TRAER RESPUESTA DE P14?	Análítica de datos	10	10	10	10
	Aplicaciones (Casos de éxito)	9,2	9,2	9,7	9,5
	Asesoría en Infraestructura de Datos Es	9,8	10	9,8	9,7
	Avalúos Comerciales (aplica para entida	9	9	9	9
	Consulta de información datos abiertos	9,6	9,5	9,5	9,6
	Estudios e Investigaciones (Casos de éxi	9,8	9,6	9,6	9,8
	Estudios multitemporales	9,2	9,5	9,8	9,3
	Información y productos cartográficos	9	9,5	9,3	9,3
	Manzana catastral	9,4	9,4	9,1	8
	Servicio propio de la entidad (aplica para	9,8	9,8	10	9,7
	registros alfanuméricos, certificación c	9,4	9,6	9	9
	Índices (Casos de éxito)	9,6	9,3	9,3	9,3

P17. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿en general qué tan satisfecho se encuentra con el producto adquirido TRAER RESPUESTA DE P14?

Pregunta	Canal	2025
P17. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿en general qué tan satisfecho se encuentra con el producto adquirido TRAER RESPUESTA DE P14?	1. Call Center – Telefónico	5,9
	2. Participación Ciudadana	9,8
	3. Chat – Página Web	6,7
	4. Presencial en SuperCADES	9
	5. Tienda Virtual	9,4
	6. Catastro en Línea (Virtual)	7,2
	7. Respuesta – Notificaciones	9,3
	8. BTE – Sistema Distrital de Peticiones	6,7
	9. Orientación Virtual (Teams)	7
	10. Contratos y Convenios Entidades	9,6
	11. Información Entidades	9,9
	12. Presencial en la Planoteca	9,7
	13. VUC – Ventanilla Única de Construcc	8,7
	14. Escrito – PQR Derecho de Petición	8,1





P18. ¿Qué sugerencias haría para mejorar la experiencia al momento de adquirir productos o servicios?

Mantenimiento a la página para su óptimo funcionamiento 90%

PARTICIPACIÓN

PROGRAMADOR: REALIZAR ESTE MÓDULO A QUIENES EN BASE DE DATOS SE IDENTIFIQUEN COMO PARTICIPACIÓN

P19. ¿Conoce las actividades de participación de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital?

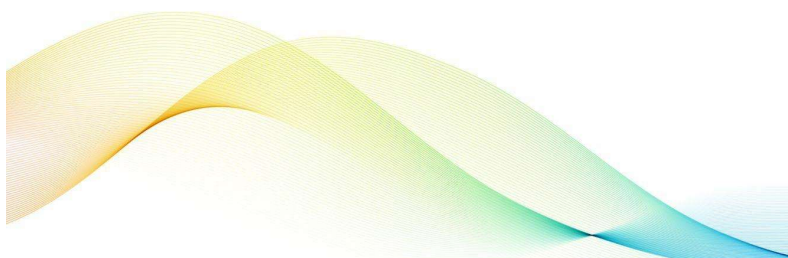
Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P19. ¿Conoce las actividades de participación de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital?	No	1260	95%
	Si	60	5%
	Total	1320	100%

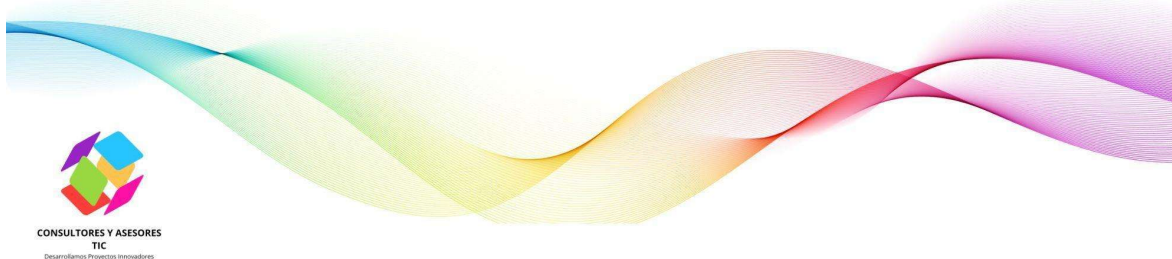
P20. ¿En qué actividad participo recientemente? (E.LEA OPCIONES) (RM)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P20. ¿En qué actividad participo recientemente?	Participación en reuniones de acuerdo con la programación de la Alcaldía, Concejo, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno, etc, con la participación de la ciudadanía y grupos de valor interesados	42	70%
	Publicar y divulgar los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.	10	17%
	Formular, aprobar y publicar plan de participación de la entidad	3	5%
	Reuniones con grupos de valor sobre Censo Inmobiliario	3	5%
	Campaña "Catastro Escucha" para la construcción participativa de los ciudadanos del plan vigencia 2025.	1	2%
	Divulgar las actividades de participación por distintos canales invitando a los grupos de valor a participar	1	2%
	Socializar a la ciudadanía la propuesta de plan de participación de la entidad, mediante publicación WEB	0	0%
	Contenidos digitales que se organizarán con comunicaciones - Facebook Live-	0	0%
	Piezas digitales tipo "historias" en redes sociales con distintos contenidos sobre canales de atención	0	0%
	Actividades para que la comunidad académica participe en el conocimiento de las herramientas que ofrece IDECA	0	0%
	Presencia en eventos estratégicos de posicionamiento de marca/participación la entidad	0	0%
	Participación en eventos sobre sistemas de información geográfica	0	0%
	Actualizar la base de datos de instancias y organizaciones determinadas como grupos de interés.	0	0%
	Aplicar sondeos y consolidar resultados obtenidos en algunas de las actividades de participación ciudadana, cuando aplique	0	0%
	Desarrollar DOFA sobre la gestión	0	0%
	Elaborar el documento de diagnóstico de la participación ciudadana en el 2024 y socializar para conocimiento de los grupos de valor	0	0%
	Documentar las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades de participación	0	0%
	Otro ¿cuál?	0	0%
Total		60	0%

P21. ¿A través de que medio se enteró de la actividad? (ESPONTANEA) (RM)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Porcentaje
P21. ¿A través de que medio se enteró de la actividad?	Redes sociales ¿cuál red social? _____	15	25%
	Página web de la entidad	20	33%
	Medios impresos	16	27%
	En canales de Televisión	1	2%
	Radio	1	2%
	Otro ¿cuál?	7	12%
	Total	60	100%





P22. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" pensando en los siguientes aspectos ¿cómo evaluaría la actividad de participación del Catastro Distrital?

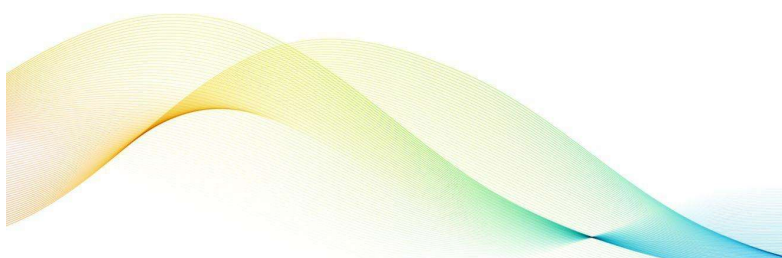
Pregunta	Detalle	Promedio
P22.1 En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" pensando en los siguientes aspectos ¿cómo evaluaría la actividad de participación del Catastro Distrital?	Duración de la actividad	9,4
	Se sintió escuchado por la entidad	9,3
	Calidad del evento	9,5
	Calidad de la información recibida	9,6

P23. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿en general qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de participación?

Pregunta	Detalle	Totalmente satisfecho									Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
P23.	En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿en general qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de participación?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
Cant personas	99	450	63	24	7	0	0	0	0	0	0	0
Promedio	9,71	34%	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

P24. Pensando en futuras actividades ¿Qué sugerencias haría para mejorar la experiencia?

Agilidad en tiempos de respuesta para los tramites
 Claridad de información para adulto mayor
 El tiempo de las citas
 Facilidad para agenda de citas
 Mas reuniones en el sector
 Mejorar la atención en líneas telefónicas
 Sugiere mas agilidad y optimizar tiempo de citas
 Tiempo de respuesta



DEMOGRÁFICOS

A continuación, le voy a hacer unas preguntas enfocadas en caracterizar a los ciudadanos que se relacionan con la entidad.

D1. ¿En qué localidad vive usted? (ESPONTÁNEA)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D1. LOCALIDAD	Antonio Nariño	27	2%
	Barrios Unidos	72	5%
	Bosa	88	7%
	Chapinero	46	3%
	Ciudad Bolívar	1	0%
	Ciudad Bolívar	73	6%
	Engativá	128	10%
	Fontibón	102	8%
	Kennedy	125	9%
	La Candelaria	18	1%
	Los Mártires	18	1%
	No vive en Bogotá	9	1%
	Puente Aranda	29	2%
	Rafael Uribe Uribe	60	5%
	San Cristóbal	77	6%
	Santa Fe	27	2%
	Suba	137	10%
	Sumapaz	3	0%
	Teusaquillo	58	4%
	Tunjuelito	49	4%
	Usaquén	85	6%
	Usme	88	7%
	Total	1320	100%

D2. ¿A qué estrato pertenece su vivienda?

Pregunta	1	2	3	4	5	6	Sin estrato	Prefiere no responder	Total
D2. ¿A qué estrato pertenece su vivienda?									
Cant personas	129	483	495	162	29	18	1	3	1320
Promedio	10%	37%	38%	12%	2%	1%	0%	0%	100%

D3. ¿Con qué género se identifica usted... (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D3. ¿Con qué género se identifica usted...	Hombre	662	50%
	Mujer	649	49%
	Intersexual	0	0%
	Prefiere no responder	9	1%
	Total	1320	100%



D4. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted... (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D4. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted	18 a 30 años	49	4%
	31 a 40 años	252	19%
	41 a 50 años	410	31%
	51 años o más	589	45%
	No responde	20	2%
	Total	1320	100%

D5.Cuál de los siguientes es su último nivel educativo alcanzado... (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D5.Cuál de los siguientes es su último nivel educativo alcanzado...	Primaria	245	19%
	Secundaria	365	28%
	Técnico / Tecnólogo	250	19%
	Universitario	324	25%
	Posgrado (Especialización)	71	5%
	Ninguno	48	4%
	No responde	17	1%
	Total	1320	100%

D6. ¿De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D6. ¿De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como	Indígena	0	0%
	Gitano(a) o Rrom	1	0%
	Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0	0%
	Palenquero(a) de San Basilio	0	0%
	Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	1	0%
	Ninguno de los anteriores	1267	96%
	No responde	51	4%
	Total	1320	100%

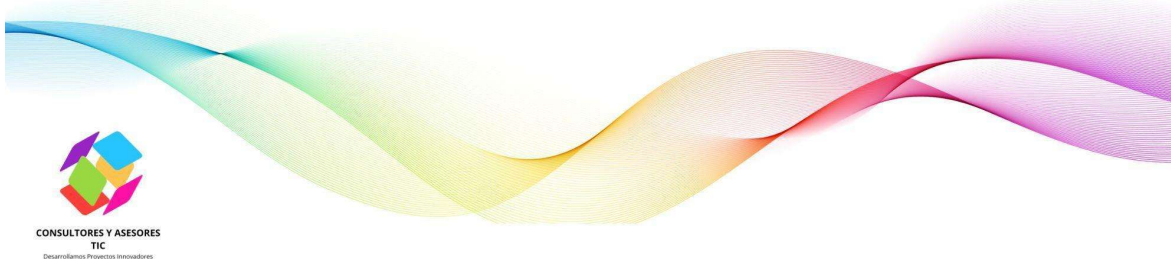
D7. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes grupos de atención preferencial... (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D7. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes grupos de atención preferencial...	Persona mayor	161	12%
	Persona con discapacidad	3	0%
	Mujer embarazada (NO LEA A LOS HOMBRES)	6	0%
	Ninguno de los anteriores	1150	87%
	Total	1320	100%

D8. ¿Pertenece usted a alguna de las siguientes poblaciones con enfoque diferencial... (LEA OPCIONES)

Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
D8. ¿Pertenece usted a alguna de las siguientes poblaciones con enfoque diferencial	Persona perteneciente a una comunidad étnica	1	0%
	Persona víctima del conflicto armado	1	0%
	Persona campesina y campesino	3	0%
	Persona perteneciente a los sectores LGBTI	6	0%
	Ninguno de los anteriores	1309	99%
	Total	1320	100%





AU. Esta información será analizada sin tener en cuenta los datos personales, a no ser que usted nos autorice a incluirlos. ¿Nos permitiría usted agregar su nombre y demás datos personales a estas respuestas al entregar la información?

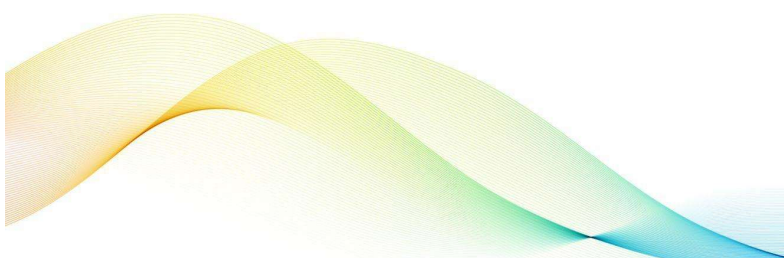
Pregunta	Detalle	Cantidad	Promedio
AU¿Nos permitiría usted agregar su nombre y demás datos personales a estas respuestas al entregar la información?	SI	1285	97%
	No	35	3%
	Total	1320	100%

La información aquí relacionada se encuentra gráficamente representada mediante un dashboard en línea que permite manipular los datos totales de la encuesta realizada:

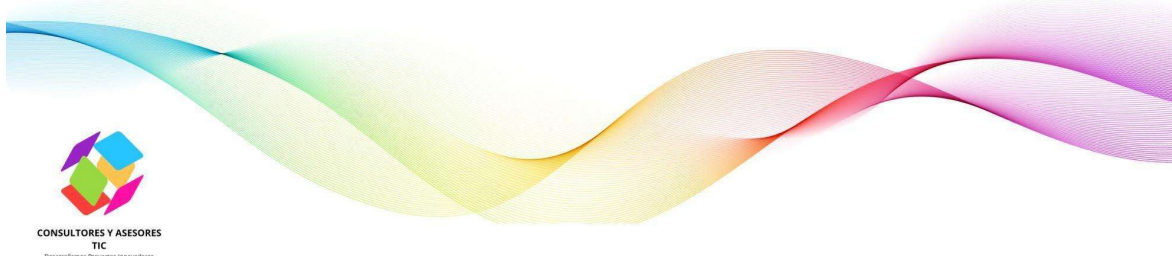
Link: <https://n9.cl/9pozv>



8. Recomendaciones generales:



601-2564950 - 31864457190
 gerencia@consultorestic.com.co
<https://consultorestic.com.co/>
 Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá



Pregunta	Indicador Final	Causa Raíz Identificada	Recomendación Sugerida
P1. Grado de satisfacción general (CSAT)	8.72	Variabilidad en la atención entre canales; algunos ciudadanos perciben demoras o diferencias en la calidad del servicio.	Fortalecer protocolos de servicio estandarizados en todos los canales y reforzar la capacitación en atención al ciudadano.
P3. Calidad de la atención (NPS)	8.95	Experiencias positivas, aunque se reportan casos puntuales de falta de claridad o lentitud.	Implementar un sistema de seguimiento a interacciones para asegurar uniformidad y rapidez en la respuesta.
P13. Satisfacción frente a la atención de PQRS	7.0	Tiempos de respuesta prolongados y falta de retroalimentación efectiva sobre las solicitudes.	Optimizar el flujo de atención de PQRS, automatizar respuestas iniciales y fortalecer la trazabilidad en la gestión de casos.
P13.4. Calidad de la respuesta	5.92	Falta de precisión o personalización en las respuestas; comunicación poco clara.	Estandarizar respuestas con enfoque ciudadano, garantizar retroalimentación empática y revisar plantillas de comunicación.
P6. Satisfacción con canales de atención	8.36	Diferencias marcadas entre canales (baja en telefónico y chat, mejora presencial).	Reforzar atención telefónica y chat con capacitación y recursos tecnológicos (scripts, bots, supervisión en vivo).
P5.1. Uso de los canales	90%	Alta adopción, pero posible concentración en pocos canales (presencial o virtual).	Promover balance y autogestión en canales digitales mediante campañas de educación ciudadana.
P17. Satisfacción por producto o servicio	9.5	Desempeño sobresaliente, sin mayores alertas.	Mantener estándares de calidad y realizar encuestas breves postservicio para monitorear variaciones.
P22. Satisfacción frente al proceso de participación	9.4	Alto nivel de aprobación; ciudadanos valoran la inclusión.	Ampliar las actividades participativas en localidades con baja representación.
P24. Sugerencias de mejora		Ciudadanos demandan mayor agilidad, claridad en información y facilidad para agendar citas.	Implementar mejoras tecnológicas en agendamiento, ampliar franjas horarias y simplificar procesos de atención.
Call Center – Telefónico	5.9 (-21%)	Disminución notable de satisfacción por esperas o atención poco resolutive.	Rediseñar guiones de atención, mejorar tiempos de espera y aplicar control de calidad en llamadas.
Chat Web	6.7 (-13%)	Lentitud o respuestas genéricas.	Mejorar interfaz del chat, incluir asistencia automatizada con IA y garantizar soporte humano escalado.
Presencial SuperCADES / Planoteca / VUC	9.0 – 9.7	Aumento considerable en satisfacción, experiencia directa valorada.	Mantener modelo presencial fortalecido y usarlo como referente para otros canales.

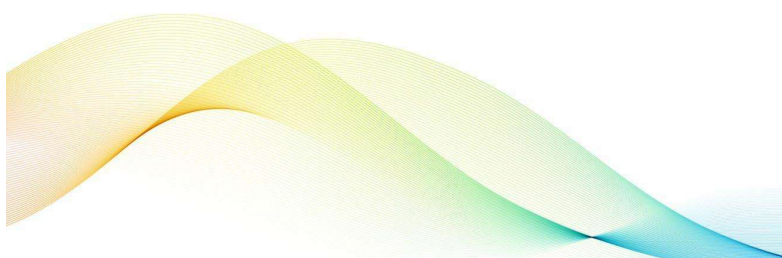
Mejora de la capacitación y empoderamiento del personal: El personal debe estar mejor preparado para dar respuestas de calidad.

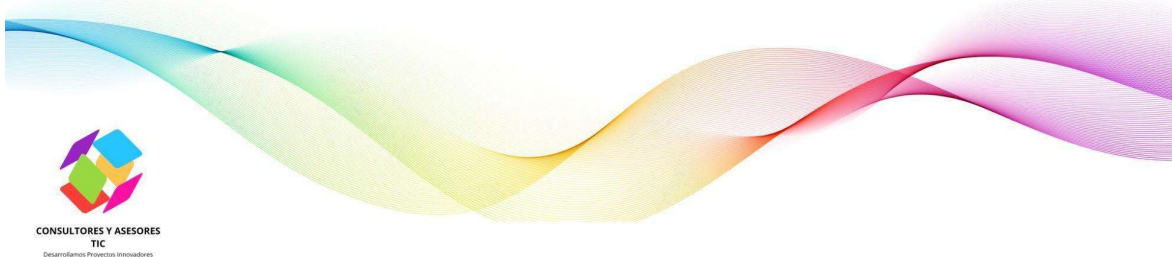
Recomendación: Desarrollar e implementar un programa de capacitación continua para los empleados que interactúan con los usuarios. La capacitación debe enfocarse en:

- Habilidades de comunicación: Claridad, empatía y profesionalismo en las respuestas.
- Conocimiento del producto/servicio: Asegurar que el personal tenga un conocimiento profundo de los servicios de la UAECB para poder resolver dudas de manera precisa y completa.
- Protocolos de escalamiento: Establecer y capacitar al personal sobre cómo y cuándo escalar un problema a un nivel superior para asegurar una resolución oportuna.

Implementación de un sistema de seguimiento y retroalimentación: Es crucial tener un sistema para monitorear la satisfacción del usuario y la calidad de las respuestas en tiempo real.

Recomendación: Incorporar un sistema de calificación post-respuesta, donde los usuarios puedan calificar la calidad de la respuesta recibida (por ejemplo, con un





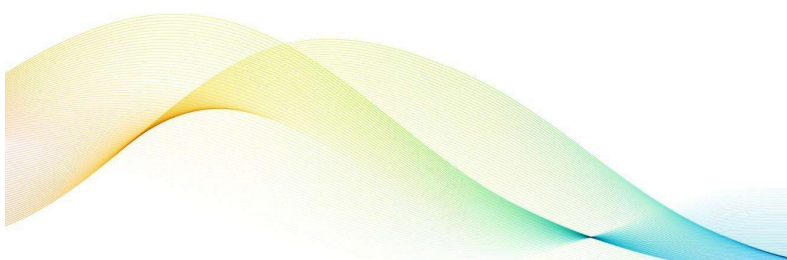
sistema de 1 a 5 estrellas o un pulgar arriba/abajo) y dejar comentarios. Los datos de este sistema deben ser monitoreados diariamente.

Optimización de los procesos de respuesta: Reducir la burocracia y los tiempos de espera.

Recomendación: Mapear el flujo de trabajo de las respuestas a las consultas de los usuarios para identificar y eliminar pasos innecesarios. Establecer métricas claras, como el tiempo de respuesta promedio y el tiempo de resolución, y trabajar para reducirlos.

Comunicación proactiva y centralizada: A menudo, la insatisfacción surge de la falta de información.

Recomendación: Desarrollar y mantener una base de datos de preguntas frecuentes (FAQ) completa y fácil de usar, tanto para los empleados como para los usuarios, informar a los usuarios de manera proactiva sobre cualquier cambio en los servicios, interrupciones o retrasos esperados





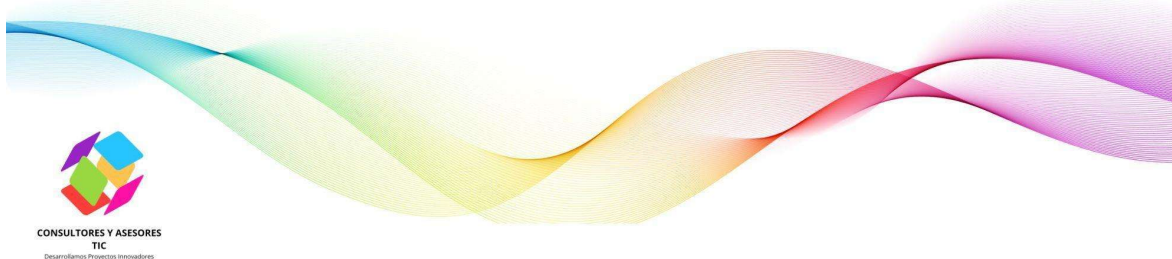
CONSULTORES Y ASESORES
TIC
Desarrollamos Proyectos Innovadores

9. Evidencias fotográficas

(CADE 30, Américas, Suba, Bosa, 20 de Julio, Manitas).



601-2564950 - 31864457190
gerencia@consultorestic.com.co
<https://consultorestic.com.co/>
Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá



10. Anexo 1- Instrumento - Formulario

Catastro Distrital		Consultores y Asesores TIC Cra 7 No 26-50 Bogotá Teléfono: 0180003164 - 3186445719	CANALES
Centro de Costos:	Fecha: 13 de junio de 2025		Prueba Piloto: ☐ Sí ☐ No
Elaborado por: Andrés Rico López	Revisado por: Miguel Salas		Revisado en Campo por: Adriana Tovar

Saludo para encuestas online (se acostumbra a tutear para generar cercanía con el informante)

Reciba un saludo cordial,

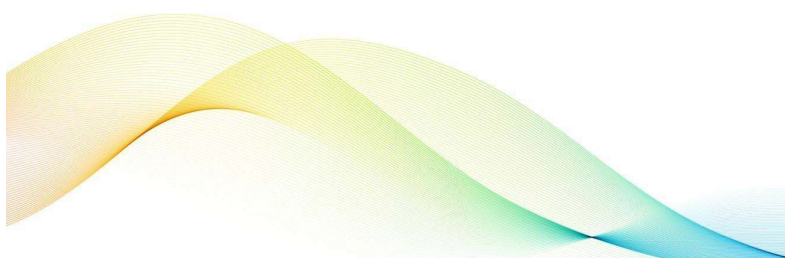
Para nosotros tu opinión es muy importante, ayúdanos a evaluar el servicio de Catastro Distrital. Nuestro objetivo es escuchar y proactivamente conocer tus necesidades y expectativas para mejorar.

Beneficios:

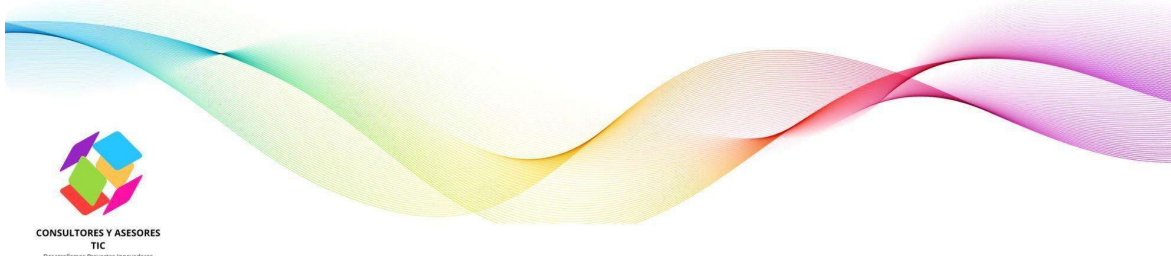
- Ayudarás a que la organización tenga decisiones más ajustadas a las necesidades y los requerimientos de los ciudadanos.
- Tus opiniones y percepciones representan a tu comunidad, esta encuesta representa a miles de personas que, como tú, buscan un mejor servicio.

Seguridad y confiabilidad:

- Tus respuestas son confidenciales y solo serán usadas para fines de esta investigación.
- No se preguntarán datos personales.
- Si encuentras preguntas que no quieras responder o no conozcas la respuesta, puedes dejarlas pasar.



601-2564950 - 31864457190
gerencia@consultorestic.com.co
<https://consultorestic.com.co/>
Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá



Toma de **5 a 10** minutos de tu tiempo y puedes

- Diligenciarla aquí (link)
- Agendar una cita telefónica (proponer horarios)

¡Tu voz importa! Para participar o saber más comunícate con Andrés Rico López, al celular 3186445719, andresricolopez003@gmail.com.

Iniciación Hora /_/_/ minutos /_/_/

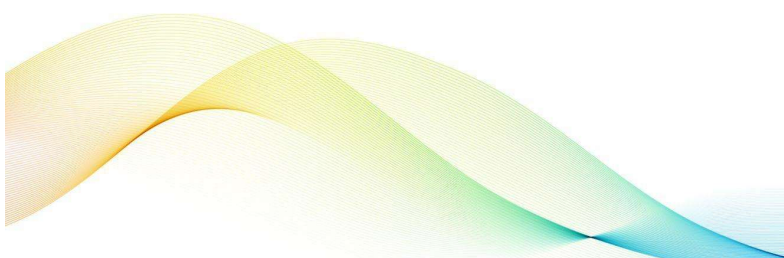
- **Saludo al primer contacto.** Muy Buenos días/ tardes/ noches, mi nombre en (nombre y apellido). Le saludo en nombre del Consultores y Asesores TIC, una empresa privada dedicada a la consultoría en proyectos innovadores. Actualmente estamos realizando un estudio para Catastro Distrital. Por favor, ¿podría hablar con el Sr. (Sra.) (nombre del informante de la base).
- **Saludo al Informante.** Muy buenos días/ tardes/ noches (Dr.) / (Dra.) (nombre del informante de la base). Mi nombre es (nombre y apellido), Estoy llamando de Consultores y Asesores TIC, una empresa privada dedicada a la consultoría en proyectos innovadores. Actualmente estamos realizando un estudio para Catastro Distrital, que tiene el propósito de conocer la satisfacción de los ciudadanos que se han relacionado con la entidad. Por esa razón, me estoy comunicando con usted para pedirle que por favor me dedique 7 a 10 minutos para responderme unas preguntas.

El beneficio de su participación es hacer valer sus opiniones y las de su compañía en la presente investigación. Su participación es voluntaria y su identidad, la de su compañía y las respuestas suministradas serán de carácter confidencial. Los datos se utilizarán para fines estadísticos y de mejoramiento.

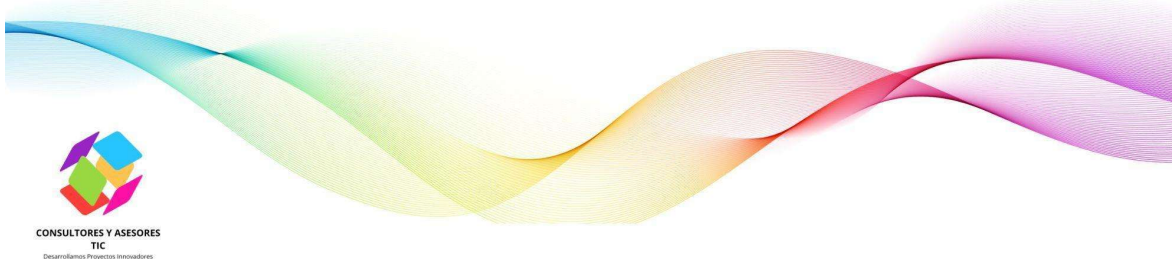
Le agradezco de antemano su valiosa colaboración. Para cualquier inquietud puede comunicarse con Consultores y Asesores TIC, celular 3186445719, al PBX de Catastro Distrital, o consultar la Web de la entidad.

CONCEPTOS GENERALES

P1 (CSAT). En una escala de 10 a 1, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan **satisfecho** se encuentra con el servicio brindado por Catastro Distrital?



601-2564950 - 3186445719
gerencia@consultorestic.com.co
https://consultorestic.com.co/
Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá



Totalmente satisfecho									Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
Pase a P1B		Continúe								Pase a P2

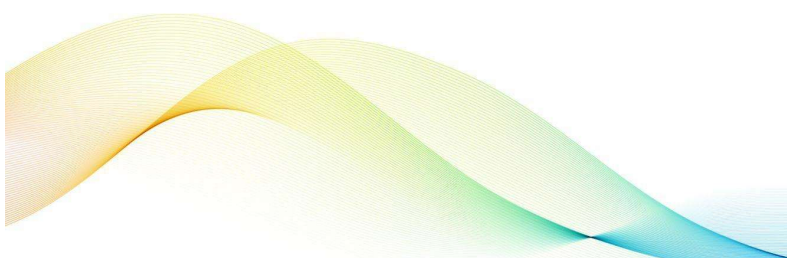
P1A. ¿Por qué razón califica con **(MOSTRAR CALIFICACIÓN DE P1)** su satisfacción con el servicio brindado por Catastro Distrital **(ESPONTÁNEA) (RM)**

Dificultad para contactar o acceder a los servicios de Catastro (Inaccesibilidad de servicios)	01
El personal es poco amable o no brinda la ayuda necesaria (Mala atención al cliente)	02
Errores en los registros, cálculos o en la ejecución de trámites (Errores frecuentes en trámites)	03
El proceso es complicado, difícil de entender con muchos documentos/requisitos (Exceso de trámites burocráticos)	04
La información proporcionada es confusa o insuficiente (Falta de claridad en la información)	05
Problemas frecuentes con el acceso, caída de la página o de los servicios en línea (Dificultades con las plataformas digitales)	06
No hay respuesta o seguimiento adecuado a las solicitudes o quejas (Falta de seguimiento en las solicitudes)	07
No se informa adecuadamente sobre cambios, fechas, o procesos importantes (Falta de comunicación efectiva)	08
Otra: _____ (Especificar)	

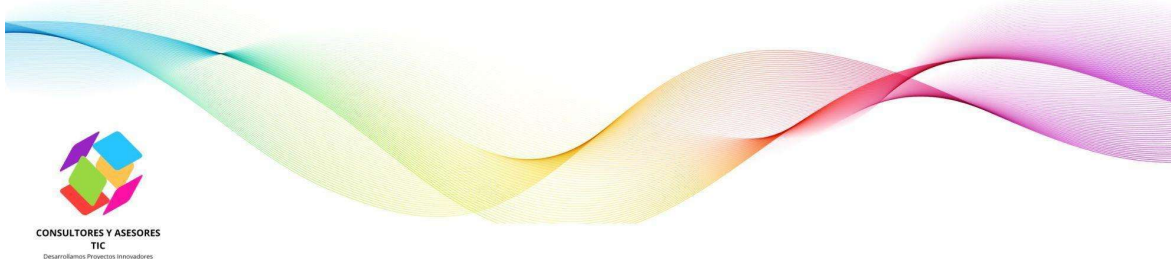
Pase a **P2**

P1B. ¿Qué destaca de la labor de Catastro Distrital para que usted se encuentre totalmente satisfecho **(ESPONTÁNEA) (RM)**

Los trámites se completan rápidamente y sin demoras (Rapidez en la atención)	01
La página web y los servicios en línea son fáciles de usar (Facilidad de uso de las plataformas digitales)	02
La información proporcionada es clara y fácil de entender (Claridad en la información)	03
El funcionario es amable y brinda la ayuda necesaria (Buena atención)	04



601-2564950 - 31864457190
gerencia@consultorestic.com.co
<https://consultorestic.com.co/>
 Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá



Los trámites son sencillos y con pocos requisitos (Simplicidad en los trámites)	05
Es fácil relacionarse con un asesor o acceder a los servicios del Catastro Distrital (Disponibilidad y accesibilidad)	06
La información que publican está disponible y actualizada (Transparencia de los procesos)	07
El proceso es sencillo y sin complicaciones (Facilidad en el proceso)	08
Otra: _____ (Especificar)	

P2 (CES). En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Extremadamente fácil" y 1 "Extremadamente difícil" ¿Qué tan fácil fue el relacionamiento con **Catastro Distrital a través de sus diferentes canales**?

Extremadamente Fácil									Extremadamente Difícil	NO responde (NO LEER)
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

P3 (NPS). En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Definitivamente lo recomendaría" y 1 "Definitivamente no lo recomendaría" ¿Qué tan probable es que recomiende el servicio de Catastro Distrital?

Definitivamente lo recomendaría									Definitivamente no lo recomendaría	NO responde (NO LEER)
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

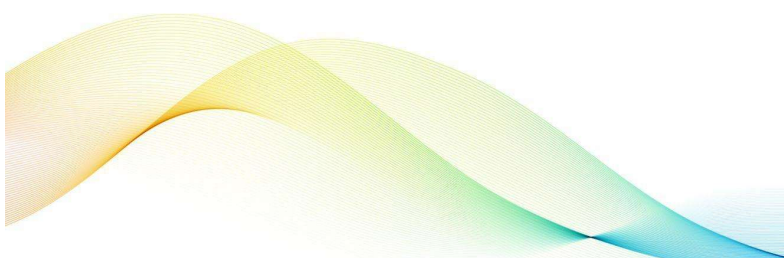
CANALES DE ATENCIÓN										
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

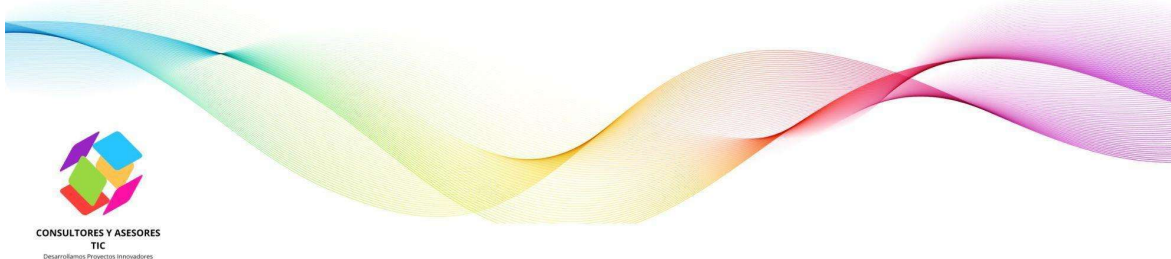
P4. Durante lo corrido del año 2025 ¿A través de cuáles de los siguientes canales de atención gestionó sus trámites o solicitudes, o interactuó con Catastro Distrital...? (LEA OPCIONES)

(EN P5 HABILITE LOS CANALES MENCIONADOS EN P4. SI SOLO MENCIONÓ UN CANAL, MARQUE ESA OPCIÓN Y NO MUESTRE P4)

P5. Y ¿A través de cuál canal tuvo su última interacción con Catastro Distrital? (LEA OPCIONES)

CANALES DE INTERACCIÓN (ROTAR INICIO)	P4	P5	
Telefónico en la línea 018000 910 4887 .	01	01	Continúe
Línea de atención al usuario 601 2347600	02	02	
Presencial en Supercades	03	03	

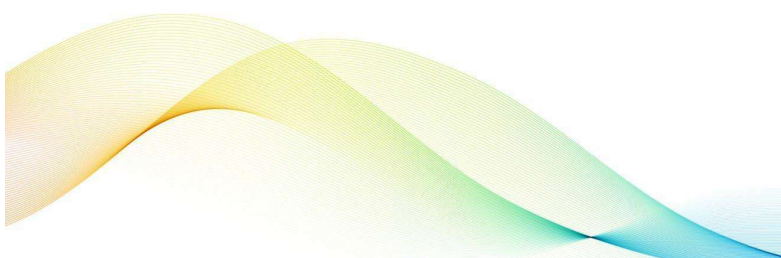


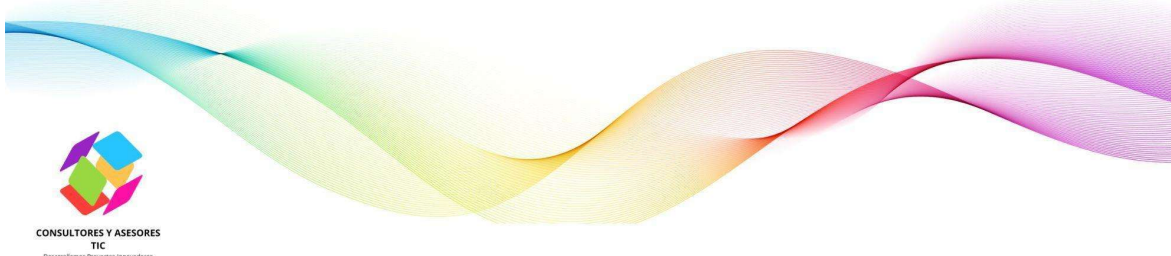


Presencial en la tienda catastral	04	04
Presencial en la Planoteca	05	05
Escrito (interpuso un derecho de petición)	06	06
Catastro en línea (virtual)	07	07
Trámites virtuales	08	08
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	09	09
VUC (Ventanilla Única de la construcción)	10	10
A través el área de contratos y convenios	11	11
Chat	12	12
Videollamada	13	13
Tienda virtual (adquisición de productos)	14	14
Canal propio de la entidad (bases de datos)	15	15

P5.1 ¿Con que frecuencia usa usted los canales (E: Insertar canales de P4) (LEA OPCIONES)

	CANALES DE INTERACCIÓN (ROTAR INICIO)	1 vez por semana	2 veces al mes	1 vez al mes	Cada 2 o 3 meses	Cada 6 meses	1 vez al año
01	Telefónico en la línea 018000 910 4887.	01	02	03	04	05	06
02	Línea de atención al usuario 601 2347600	01	02	03	04	05	06
03	Presencial en Supercades	01	02	03	04	05	06
04	Presencial en la tienda catastral	01	02	03	04	05	06
05	Presencial en la Planoteca	01	02	03	04	05	06
06	Escrito (interpuso un derecho de petición)	01	02	03	04	05	06
07	Catastro en línea (virtual)	01	02	03	04	05	06
08	Trámites virtuales	01	02	03	04	05	06





09	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	01	02	03	04	05	06
10	VUC (Ventanilla Única de la construcción)	01	02	03	04	05	06
11	A través el área de contratos y convenios	01	02	03	04	05	06
12	Chat	01	02	03	04	05	06
13	Videollamada	01	02	03	04	05	06
14	Tienda virtual (adquisición de productos)	01	02	03	04	05	06
15	Canal propio de la entidad (bases de datos)	01	02	03	04	05	06

P6. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra a nivel general con EL SERVICIO RECIBIDO A TRAVÉS DEL CANAL _____ (E: Insertar canal de P5) de Catastro Distrital?

Totalmente satisfecho										Totalmente insatisfecho	No responde
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99	

P7. ¿Logró resolver su solicitud en el primer contacto que tuvo con Catastro Distrital o tuvo que dirigirse a otros canales? (E. LEA OPCIONES)

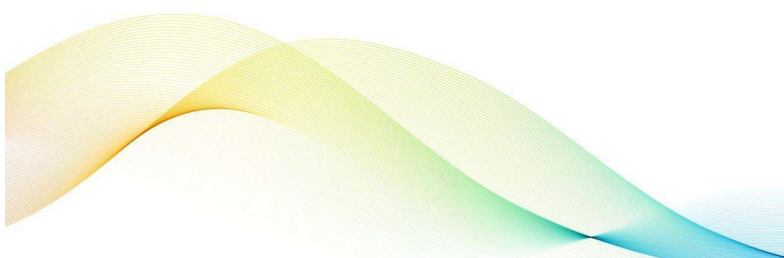
Se resolvió en el primer contacto	1	Pase a P9
No se resolvió en el primer contacto	2	Continúe

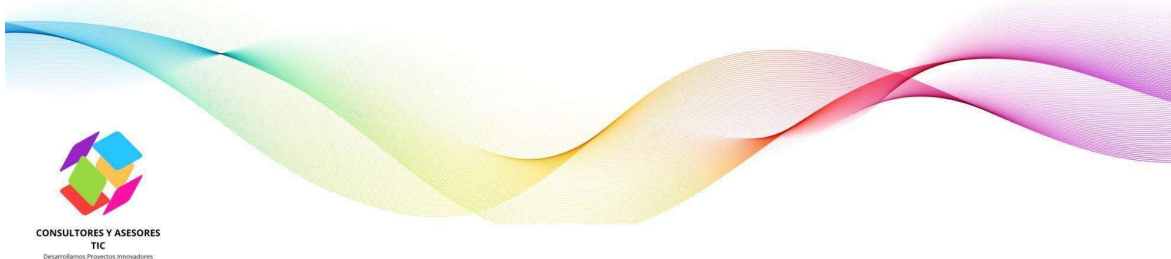
P8. Para resolver su necesidad o atender a su requerimiento tuvo que.....? (Encuestador leer opciones - Respuesta única)

Acudir nuevamente	1
Acudir a otro canal ¿Cuál canal? _____	2

P9. ¿Hay algún aspecto del funcionamiento del canal _____ (E: Insertar canal de P5) que Catastro Distrital deba que repensar o deba mejor? (ESPONTÁNEA) (RM)

Aplica a todos	
Claridad en la información proporcionada	01



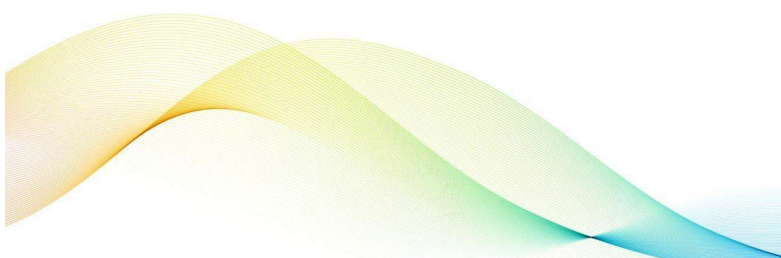


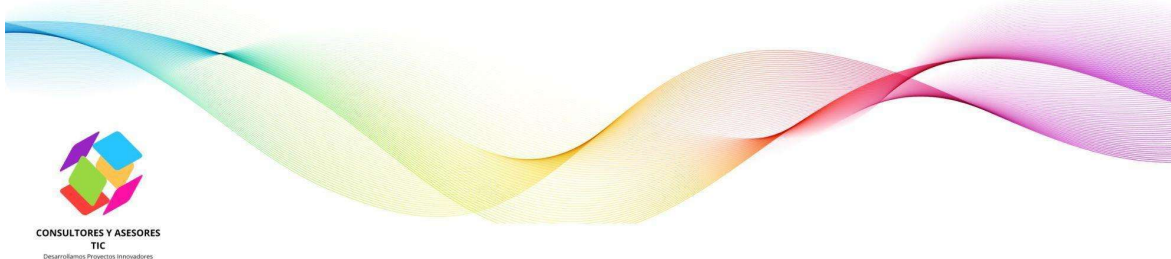
Información actualizada y verídica	02
Lenguaje amigable y claro	03
Atención de Servidores (Aplica para Telefónico y presencial, códigos 01, 02, 03, 04, 05, 11)	
Facilidad para contactar a un servidor	04
Amabilidad del servidor	05
Conocimiento del servidor	06
Tiempo de espera para ser atendido por el servidor	07
El agendamiento de las citas presenciales	08
Medios virtuales (código 07, 08, 09, 10, 12, 13)	
Los tiempos de respuesta	09
Facilidad de uso del canal	10
Claridad en la navegación o interacción	11
Correspondencia (código 06)	
Los tiempos de respuesta	12
Facilidad de envío	13
Seguimiento de la solicitud	14
(PARA TODOS) OTRO ¿CUÁL?	

P10. ¿Durante el 2024 usted ha realizado alguna petición, queja o reclamo ante la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a P14

P11. ¿Qué canal usó para realizar la petición, queja o reclamo? (ESPONTÁNEA) (RU)





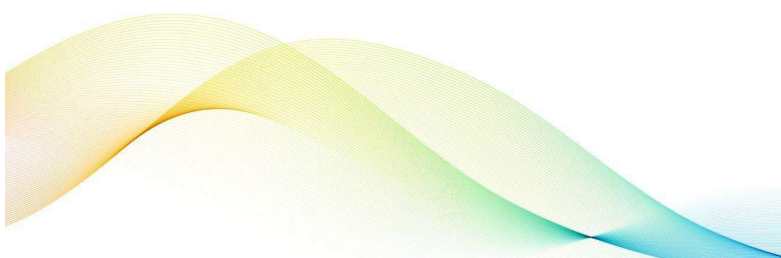
CANALES DE INTERACCIÓN (ROTAR INICIO)	P11
Telefónico en la línea 018000 910 4887.	01
Línea de atención al usuario 601 2347600	02
Escrito (interpuso un derecho de petición)	06
Catastro en línea (virtual)	07
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha – BTE	09
Chat	12
Otro ¿Cuál?	77

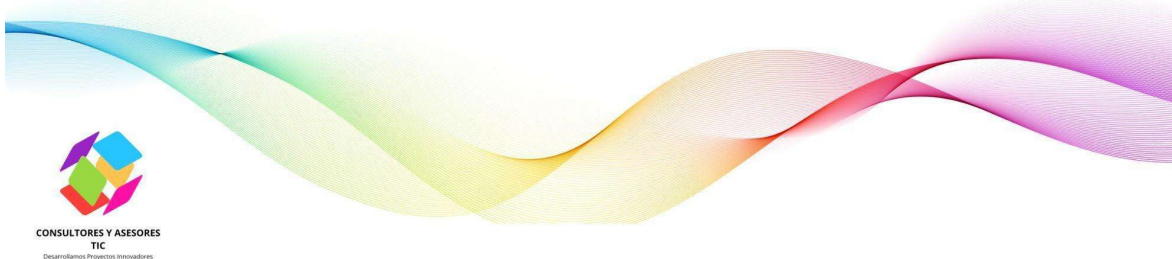
P12. ¿Cuál o cuáles fueron los motivos por los cuales usted presentó una petición, queja o reclamo? **(ESPONTÁNEA (RM))**

Demora en la respuesta	01
Respuesta no clara (no se entiende la respuesta- o respuesta incompleta)	02
atención del funcionario	03
No me recibieron la solicitud	04
Pague y no me dieron el producto (tienda virtual)	05
Alguien utilizo catastro en línea en mi nombre.	06
Catastro en línea es muy difícil de usar	07
No hay claridad en los requisitos de tramites	08
Otro ¿Cuál?	77

P13. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra frente a las siguientes opciones__?

Cod		Totalmente satisfecho		Totalmente insatisfecho	No responde



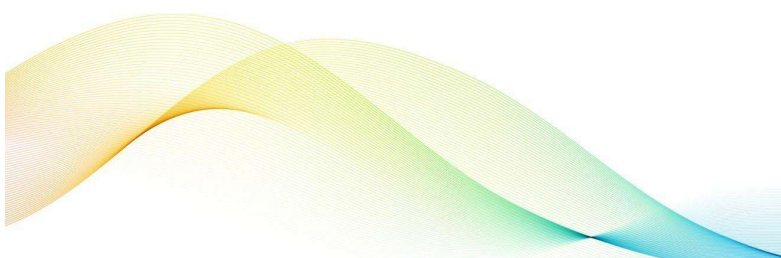


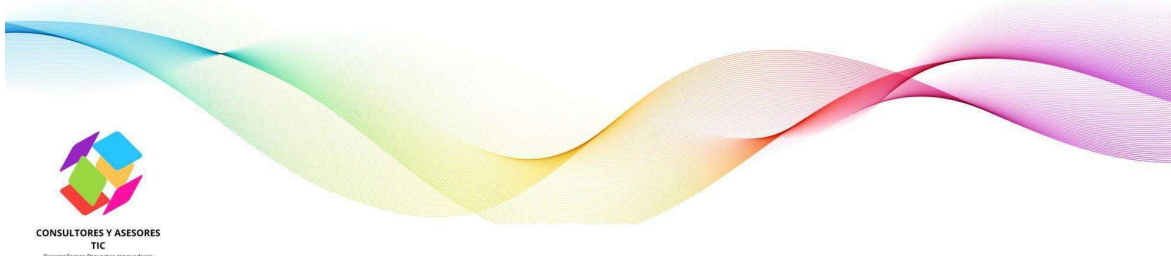
												(NO LEER)
1	La atención recibida por parte del Catastro Distrital	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
2	La facilidad para presentar la petición queja o reclamo	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
3	El tiempo de respuesta	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
4	La respuesta que recibió por parte el Catastro Distrital	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS

P14. ¿Durante el 2025 usted adquirió ante el Catastro Distrital alguno de los siguientes productos? **(E. LEA OPCIONES)**
(RM)

Información y productos cartográficos (planos, mapa de Bogotá)	1
registros alfanuméricos, certificación catastral para terceros	2
Avalúos Comerciales (aplica para entidades del estado)	3
Consulta de información datos abiertos	4
Servicio propio de la entidad (aplica para entidades del estado)	5
Asesoría en Infraestructura de Datos Espaciales	6
Estudios multitemporales	7
Analítica de datos	8
Aplicaciones (Casos de éxito)	9
Índices (Casos de éxito)	10
Estudios e Investigaciones (Casos de éxito)	11
Manzana catastral	12





Ninguno (NO LEER) CONTINÚE A MODULO PARTICIPACIÓN SI APLICA	99
--	----

P15. ¿a través de que medio adquirió usted el producto **TRAER RESPUESTA DE P14_?** (E.LEA OPCIONES)

(RU POR PRODUCTO)

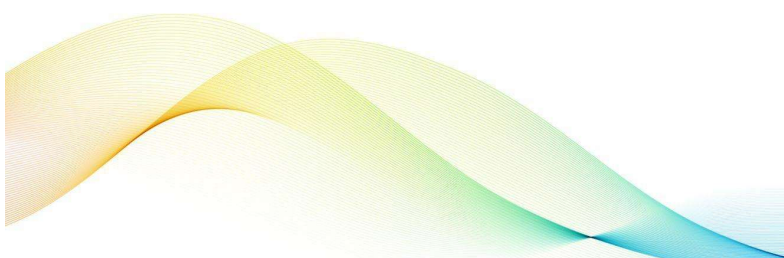
CANALES DE INTERACCIÓN (ROTAR INICIO)	P15
Presencial en la tienda catastral PLANOTECA	04
A través de contratos y convenios	11
Tienda virtual (adquisición de productos)	14

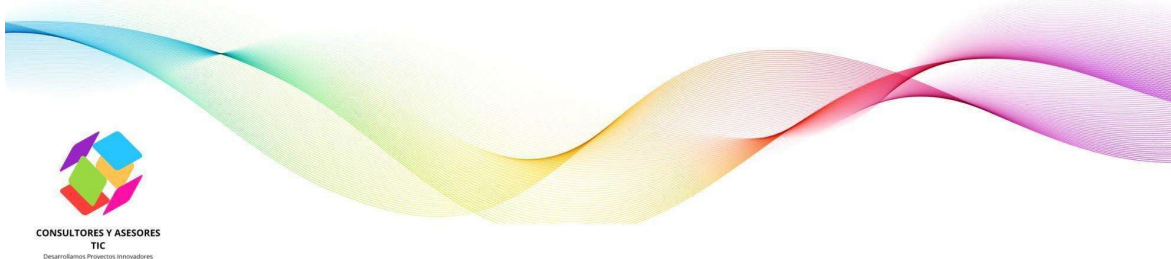
P16. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos relacionado con el producto/servicio adquirido **TRAER RESPUESTA DE P14?**

Cod		Totalmente satisfecho										Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
1	Calidad de la atención recibida	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99
2	Calidad del producto recibido	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99
3	Tiempo de entrega del producto/servicio	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99
4	Relación costo beneficio del producto/ servicio adquirido	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99

P17. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿en general qué tan satisfecho se encuentra con el producto adquirido **TRAER RESPUESTA DE P14?**

Totalmente satisfecho	Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
-----------------------	-------------------------	-----------------------





10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P18. ¿Qué sugerencias haría para mejorar la experiencia al momento de adquirir productos o servicios?

--

PARTICIPACIÓN

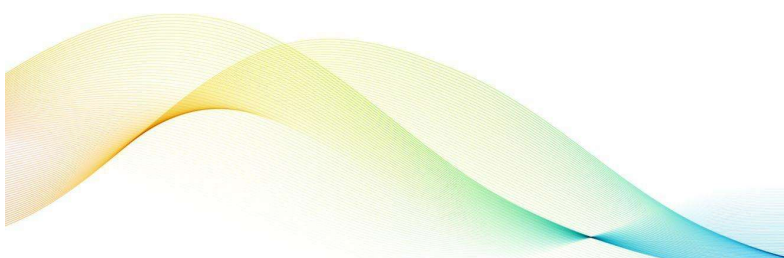
PROGRAMADOR: REALIZAR ESTE MODULO A QUIENES EN BASE DE DATOS SE IDENTIFIQUEN COMO PARTICIPACIÓN

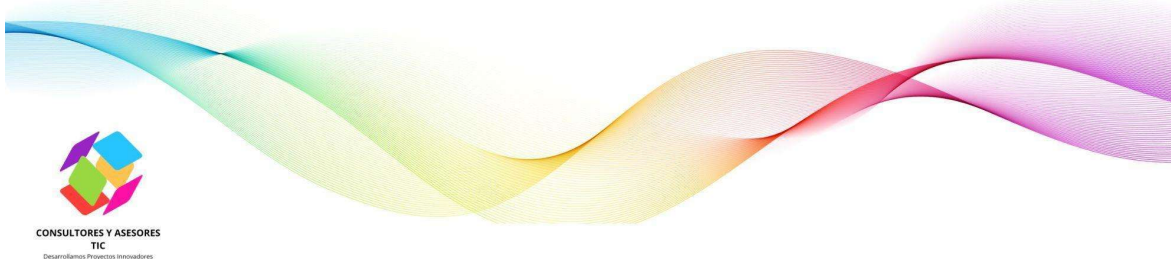
P19. ¿Conoce las actividades de participación de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital?

Si	1	Continúe
No	2	Pase a demográficos

P20. ¿En qué actividad participo recientemente? **(E.LEA OPCIONES) (RM)**

Socializar a la ciudadanía la propuesta de plan de participación de la entidad, mediante publicación WEB	1
Formular, aprobar y publicar plan de participación de la entidad	2
Contenidos digitales que se organizarán con comunicaciones -Facebook Live-	3
Piezas digitales tipo "historias" en redes sociales con distintos contenidos sobre canales de atención	4
Actividades para que la comunidad académica participe en el conocimiento de las herramientas que ofrece IDECA	5
Reuniones con grupos de valor sobre Censo Inmobiliario	6
Presencia en eventos estratégicos de posicionamiento de marca/participación la entidad	7
Participación en eventos sobre sistemas de información geográfica	8
Campaña "Catastro Escucha" para la construcción participativa de los ciudadanos del plan vigencia 2025.	9
Participación en reuniones de acuerdo con la programación de la Alcaldía, Concejo, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno, etc, con la participación de la ciudadanía y grupos de valor interesados	10
Divulgar las actividades de participación por distintos canales invitando a los grupos de valor a participar	11





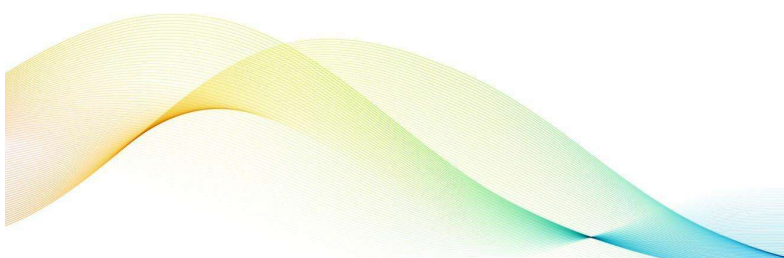
Publicar y divulgar los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.	12
Actualizar la base de datos de instancias y organizaciones determinadas como grupos de interés.	13
Aplicar sondeos y consolidar resultados obtenidos en algunas de las actividades de participación ciudadana, cuando aplique	14
Desarrollar DOFA sobre la gestión 2024	15
Elaborar el documento de diagnóstico de la participación ciudadana en el 2024 y socializar para conocimiento de los grupos de valor	16
Documentar las buenas prácticas en el desarrollo de las actividades de participación	17
Otro ¿cuál?	77

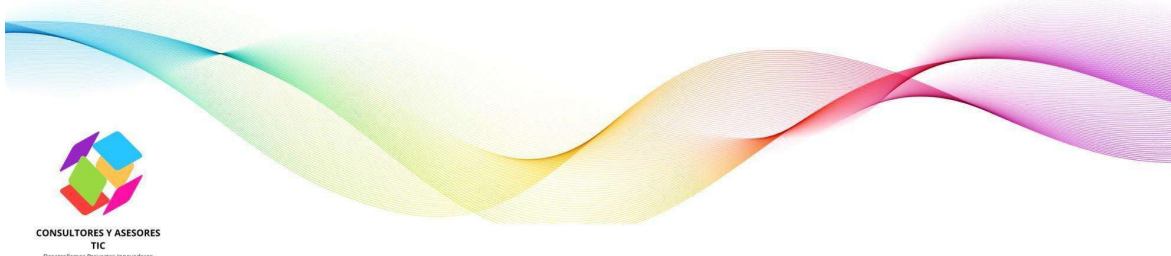
P21. ¿A través de que medio se enteró de la actividad? (ESPONTANEA) (RM)

Redes sociales ¿cuál red social? _____	1
Página web de la entidad	2
Medios impresos	3
En canales de Televisión	4
Radio	5
Otro ¿cuál?	77

P22. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" pensando en los siguientes aspectos ¿cómo evaluaría la actividad de participación del Catastro Distrital?

Cod		Totalmente satisfecho										Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
1	Duración de la actividad	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99
2	Se sintió escuchado por la entidad	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99
3	Calidad del evento	10	9	8	7	6	5	4	3	2		1	99





4	Calidad de la información recibida	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
---	------------------------------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P23. En una escala de 1 a 10, siendo 10 "Totalmente satisfecho" y 1 "Totalmente insatisfecho" ¿en general qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de participación?

Totalmente satisfecho									Totalmente insatisfecho	No responde (NO LEER)
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

P24. Pensando en futuras actividades ¿Qué sugerencias haría para mejorar la experiencia?

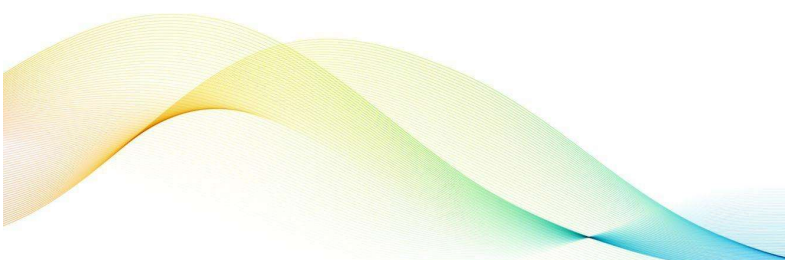
Grado de satisfacción general. o Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención. ANEXO 1. UAEC -ENCUESTA DE NIVELES DE SATISFACCIÓN 2025 o Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta. o Grado de uso de cada uno de los canales de atención. o Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de atención. o Grado de satisfacción frente a la atención de PQRS. o Grado de satisfacción frente al proceso de Participación. o Grado de satisfacción por producto y/o servicio adquirido.

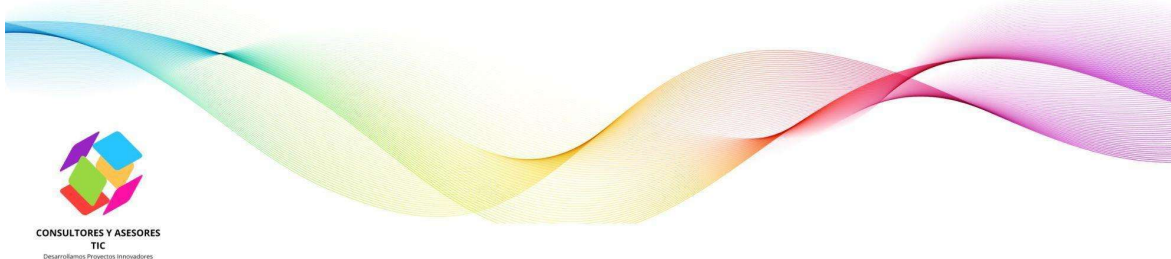
DEMOGRÁFICOS

A continuación, le voy a hacer unas preguntas enfocadas en caracterizar a los ciudadanos que se relacionan con la entidad.

D1.¿En qué localidad vive usted? (ESPONTÁNEA)

Usaquén	1	Barrios Unidos	12
Chapinero	2	Teusaquillo	13
Santa Fe	3	Los Mártires	14
San Cristóbal	4	Antonio Nariño	15
Usme	5	Puente Aranda	16
Tunjuelito	6	La Candelaria	17
Bosa	7	Rafael Uribe Uribe	18





Kennedy	8	Ciudad Bolívar	19
Fontibón	9	Sumapaz	20
Engativá	10	No vive en Bogotá	21
Suba	11		

D2. ¿A qué estrato pertenece su vivienda?

1	2	3	4	5	6	Sin estrato	Prefiere no responder
1	2	3	4	5	6	7	9

D3. ¿Con qué género se identifica usted... (LEA OPCIONES)

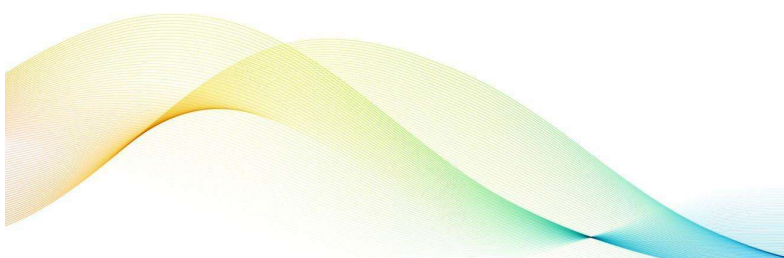
Hombre	1
Mujer	2
Intersexual	3
Prefiere no responder	93

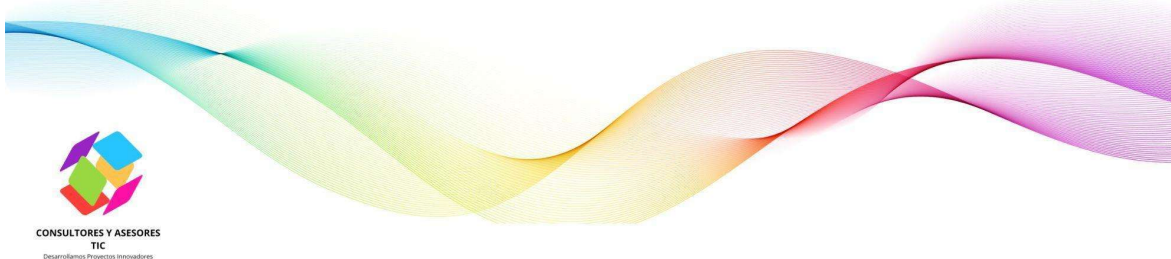
D4. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted... (LEA OPCIONES)

18 a 30 años	1
31 a 40 años	2
41 a 50 años	3
51 años o más	4
No responde	9

D5.Cuál de los siguientes es su último nivel educativo alcanzado... (LEA OPCIONES)

Primaria	1
Secundaria	2
Técnico / Tecnólogo	3
Universitario	4





Posgrado (Especialización, Maestría o Doctorado)	5
Ninguno	90
No responde	93

D6. ¿De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como (LEA OPCIONES)

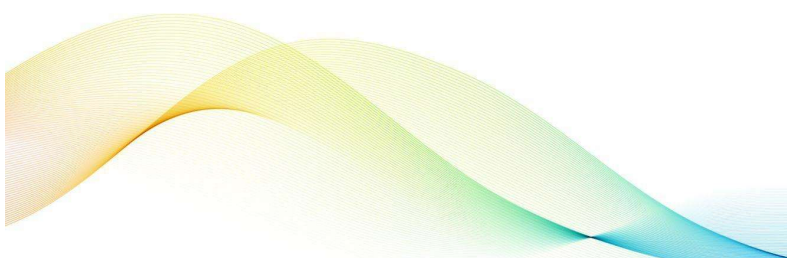
Indígena	1
Gitano(a) o Rrom	2
Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	3
Palenquero(a) de San Basilio	4
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	5
Ninguno de los anteriores	90
No responde	93

D7. ¿Pertenece usted a alguno de los siguientes grupos de atención preferencial... (LEA OPCIONES)

Persona mayor	1
Persona con discapacidad	2
Mujer embarazada (NO LEA A LOS HOMBRES)	3
Ninguno de los anteriores	90

D8. ¿Pertenece usted a alguna de las siguientes poblaciones con enfoque diferencial... (LEA OPCIONES)

Persona perteneciente a una comunidad étnica	1
Persona víctima del conflicto armado	2
Persona campesina y campesino	3
Persona perteneciente a los sectores LGBTI	4
Ninguno de los anteriores	90



AU. Esta información será analizada sin tener en cuenta los datos personales, a no ser que usted nos autorice a incluirlos. ¿Nos permitiría usted agregar su nombre y demás datos personales a estas respuestas al entregar la información?

Si	1
No	2

Muchas gracias por su colaboración
Tenga usted un(a) feliz día/tarde/noche

CONTROLES FINALES

CONTROLES FINALES									
Fecha de la encuesta Día /___/___/ Mes /___/___/ Año /___/___/				Hora inicio /___/___/:___/___/ Fin /___/___/:___/___/					
Encuestador			Cédula		Supervisor			Cédula	
SUPERVISIÓN		HALLAZGO	RESPONSABLE		ACCIÓN	RESPONSABLE		APROB	RECHAZ
Monitorización (75%)	1							1	2
Re-contacto Presencial	2							1	2
Re-contacto Telefónico	3							1	2
Revisión en Campo	4							1	2
Revisión en Crítica	5							1	2
Notas									
HALLAZGO: 1 Inconsistencia- 2 Datos Ficticios- 3 Pregunta faltante ACCIÓN: 5 Anular- 6 Verificar- 7 Recuperar- 8 Devolver a Campo APROBADO/RECHAZADO								Verifica d	Codifica d
Verificación de Crítica	6	HALLAZGO			ACCIÓN				
HALLAZGO: 1 Omisión código - 2 Código errado - 3 Omisión de crítica					ACCIÓN: 1 Asignar código - 2 Corregir - 3 Revisión pases/Revisión campos - 7 Otro				



CONTROL DE CALIDAD

Consultores y Asesores TIC:



Cuenta con los recursos humanos, científicos y técnicos necesarios para llevar a cabo de manera exitosa el proyecto descrito en la presente propuesta.



Está certificado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 20252:2019. La propuesta que se presenta atiende los lineamientos establecidos en estas normas. (Norma 20252 numeral 4.5.3.).

Adhiere al Código Internacional CCI/ESOMAR de Prácticas Legales en Materia de Investigación de Mercados, Social y de Opinión. (Norma 20252 numeral 4.5.2.1).



Incorporará sociedades y/o personal externo de reconocida idoneidad en la etapa del estudio que lo requiera, si se considera necesario para el éxito del estudio.



Guardará la información recogida por un periodo de 12 meses y copia magnética de informes finales por 24 meses. (A solicitud del cliente los tiempos se ajustarán)



Cuenta con la Vicepresidencia de Talento Más Alto abierta a oír en todo momento cualquier observación que pueda mejorar nuestro servicio, sus inquietudes pueden ser notificados al correo consultoresyasesorestic@gmail.com



La validez de la oferta depende de las condiciones establecidas con el cliente.



Cuidará que la identidad de los informantes no sea conocida. Si por razones del estudio se requiriere, el CNC pedirá al entrevistado su autorización para suministrarla.



Permitirá la observación del trabajo campo siempre y cuando no se afecte la calidad del estudio, caso en el cual informará al entrevistado que está siendo observado.



Se reserva la entrega de grabaciones y transcripciones como mecanismo para cuidar la identidad de los informantes. De ser necesarias, es preciso acordarlo con el responsable de la presentación de esta propuesta



Confirmará que los participantes de sesiones de grupo no hayan asistido durante los seis meses anteriores a la fecha de la sesión.



Convenirá modificaciones en tiempos o precios en caso de que se presenten cambios durante la planeación o ejecución del estudio que se desfasen de lo cotizado en esta propuesta. Así mismo, actividades posteriores a la entrega de resultados se acordarán mutuamente.

Los precios también pueden verse afectados cuando durante el desarrollo del proyecto se identifiquen situaciones de fuerza mayor que puedan afectar el alcance, como condiciones de seguridad, clima, medio ambientales. Tales serán revisados con el cliente para acordar los cambios a que haya lugar.





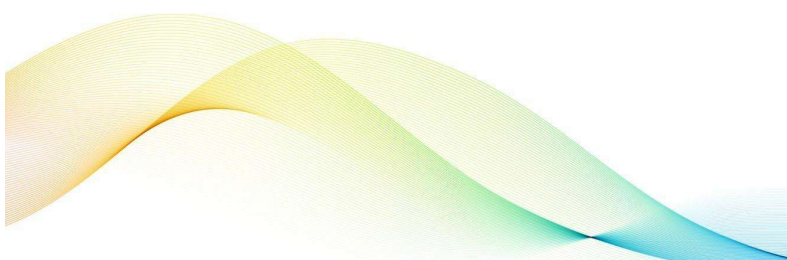
Acordará con el cliente los **detalles técnicos para la revisión, entrega e inversión si se requiere la traducción a otra lengua** de documentos del estudio.



Atenderá a la mayor brevedad posible las solicitudes de aclaración o precisión de cualquiera de los términos de la presente propuesta.



La Transparencia y el cumplimiento legal aplica en la relación comercial con nuestros clientes y proveedores, por lo anterior, las partes aceptan que se realice las consultas necesarias para confirmar que la persona natural o jurídica no se encuentre vinculada en asuntos relacionados con C/ST/LA/FT/PADM y de esta manera se acepta el vínculo comercial.



601-2564950 - 31864457190
gerencia@consultorestic.com.co
<https://consultorestic.com.co/>
Cra 82 no 24b-11 Of 206 - Bogotá

