



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Informe de avance del proyecto de innovación

La Unidad participa desde el 2025 en la Clínica de trámites de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá con la mejora de dos trámites:

- Englobe o desenglobe de dos o más predios (2025-2026)
- Certificado de cabida y linderos Bogotá D.C. (2026)

A continuación, se presentan los principales resultados a julio:

Trámite Englobe o desenglobe de dos o más predios

Siguiendo la metodología del Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá – IBO se han desarrollado desde 2025 tres fases o etapas de trabajo: Entender, Priorizar y definir y Diseñar.

Fase Entender

En esta fase adelantan actividades para comprender el trámite a partir del análisis desde escritorio, campo y revisión con los equipos internos.

Se resaltan los siguientes resultados:

- Creación de la célula de innovación.
- Investigaciones de escritorio.
- Mesa con expertos.
- Diagnóstico UX-User experience.
- Trabajo de campo con colaboradores.
- Trabajo de campo con usuarios.
- Se recibieron 34 encuestas.
- Se entrevistaron 8 usuarios y 10 colaboradores.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen 1. Actividades conjuntas fase Entender

Bogotá Ágil | Clínica de trámites

Innovación pública

Clínica De Trámites

Trámite Englobe y Desenglobe de dos o más predios

¿QUÉ HEMOS HECHO JUNTOS?

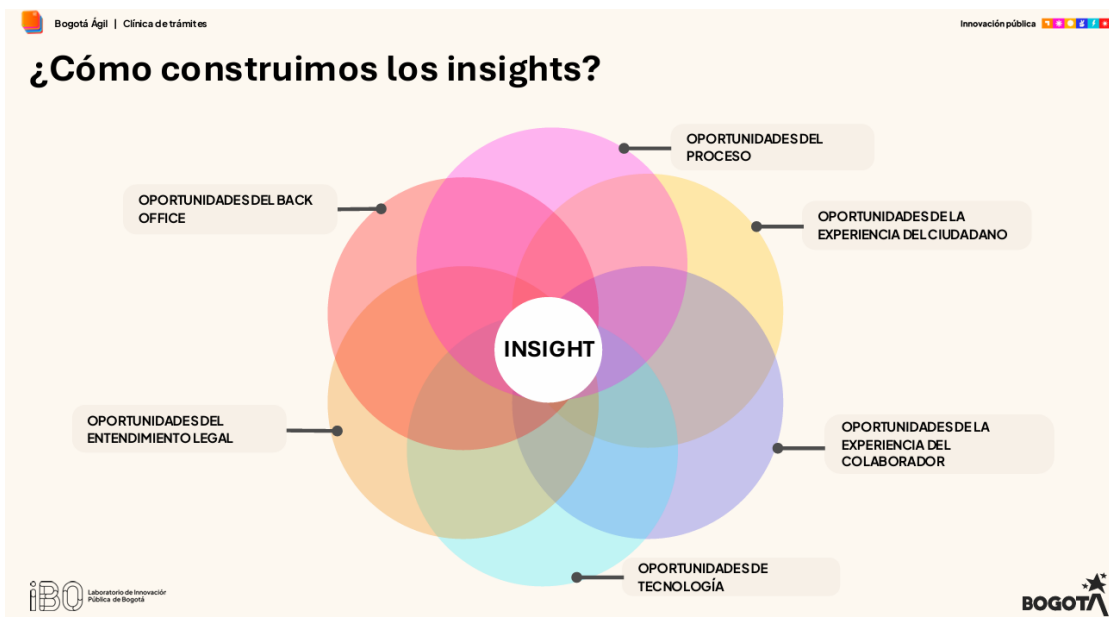
- Creemos una Célula de Innovación**
Kick off - 25 agosto | 11 reuniones weekly
Inicio del proyecto 16 septiembre
- Investigación de Escritorio**
Consulta de SUIT / GTYS* | Análisis de flujos de procesos
Social listening
- Mesa con Expertos**
Participación del equipo TI, Técnico Englobe y Desenglobe | 22 de septiembre
Mesas de alcance con TI
- Diagnóstico UX-User Experience**
Mapeo de plataformas y canales presenciales y virtuales (flujos, requerimientos, ventajas, puntos de fricción)
- Trabajo campo Colaboradores**
-Gestión de permisos
-Entrevistas (o/c)
-Mapeo de Puntos de Contacto (formatos/herramientas)
-Sistematización de los resultados
- Campo usuarios**
-Diseño instrumentos -Divulgación de encuesta
-Convocatoria gremio. -Mesa entendimiento

BOGOTÁ

Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

Como resultado del análisis y entendimiento por capas, el Laboratorio de innovación realizó la identificación de oportunidades de mejora o insights.

Imagen 2. Análisis por capas



Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

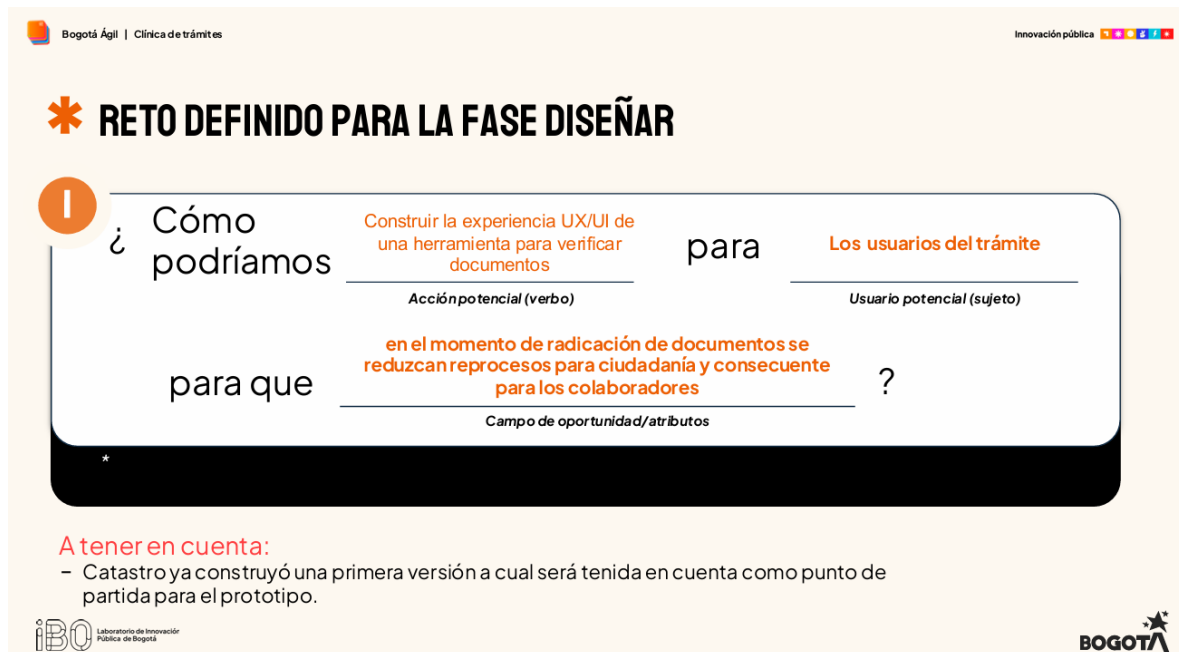
Fase Priorizar y definir

En esta etapa se realiza socialización de los resultados del entendimiento y se define la alternativa de prototipo a desarrollar.

En desarrollo de esta etapa, las diferentes opciones o alternativas fueron analizadas por la Dirección y se realizó un ejercicio de selección teniendo en cuenta: Factibilidad y recursos, Impacto e innovación y Potencial de escalonamiento.

Del ejercicio de priorización se definió como reto *Optimizar el aplicativo disponible (UX/UI) según el tipo de usuario que lo utilice en el momento de radicación de documentos para que se reduzcan reprocesos para ciudadanía y este sea consecuente para el equipo del trámite.*

Imagen 3. Resultado de la fase de Priorización



Bogotá Ágil | Clínica de trámites

Innovación pública

* RETO DEFINIDO PARA LA FASE DISEÑAR

I ¿Cómo podríamos Construir la experiencia UX/UI de una herramienta para verificar documentos para Los usuarios del trámite para que en el momento de radicación de documentos se reduzcan reprocesos para ciudadanía y consecuente para los colaboradores ?

Acción potencial (verbo) Usuario potencial (sujeto)

Campo de oportunidad/atributos

A tener en cuenta:

- Catastro ya construyó una primera versión a cual será tomada en cuenta como punto de partida para el prototipo.

IBO laboratorio de innovación pública de Bogotá

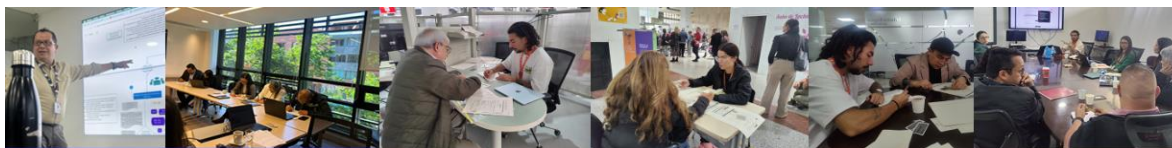
BOGOTÁ

Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen 4. Reto e insights



◆ Reto

Entender el trámite de englobe desde una mirada centrada en el usuario, entendiendo sus dolores, ganancias, necesidades y componentes presentes en la experiencia.

★ Solución

Optimizar el aplicativo disponible (UX/UI) según el tipo de usuario que lo utilice en el momento de radicación de documentos para que se reduzcan reprocesos para ciudadanía y este sea consecuente para el equipo del trámite.

* Insights

- * Se necesita un diccionario para expertos**
Los usuarios no siempre son expertos y desconocen los requisitos y términos del trámite, lo que dificulta su comprensión y genera reprocesos en la entidad por solicitudes incompletas o con errores.
- * Elegir cuál dificultad**
Los usuarios encuentran barreras para acceder al trámite y terminan adaptándose a las limitaciones de cada canal, lo que genera diferencias en la experiencia y reprocesos para la entidad.
- * Pedir información se siente ilegal**
Tras radicar el trámite, los usuarios pierden visibilidad sobre lo que ocurre con su solicitud, lo que los lleva a buscar respuestas por canales informales y genera reprocesos cuando las correcciones llegan tarde.

 SECRETARÍA GENERAL 

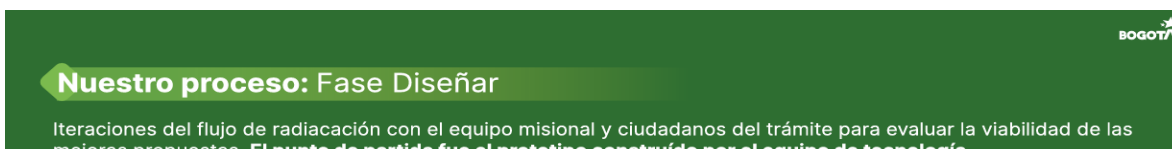
Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

Fase Diseñar

En esta etapa el prototipo priorizado se materializa, valida, ajusta y entrega para implementación.

Para esta el Laboratorio de Innovación realizó versiones del prototipo las cuales fueron revisadas y validadas con el equipo de la Unidad y ciudadanía.

Imagen 5. Versiones de prototipos fase de Diseño



Nuestro proceso: Fase Diseñar

Iteraciones del flujo de radiación con el equipo misional y ciudadanos del trámite para evaluar la viabilidad de las mejoras propuestas. **El punto de partida fue el prototipo construido por el equipo de tecnología**

Versión 1

Equipo directivo de Catastro
08 de abril



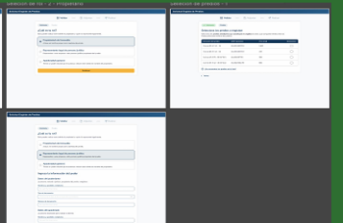
Versión 2

Equipo misional y ciudadanía
14 y 15 de mayo



Versión 3

Equipo misional - 10 de junio





Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

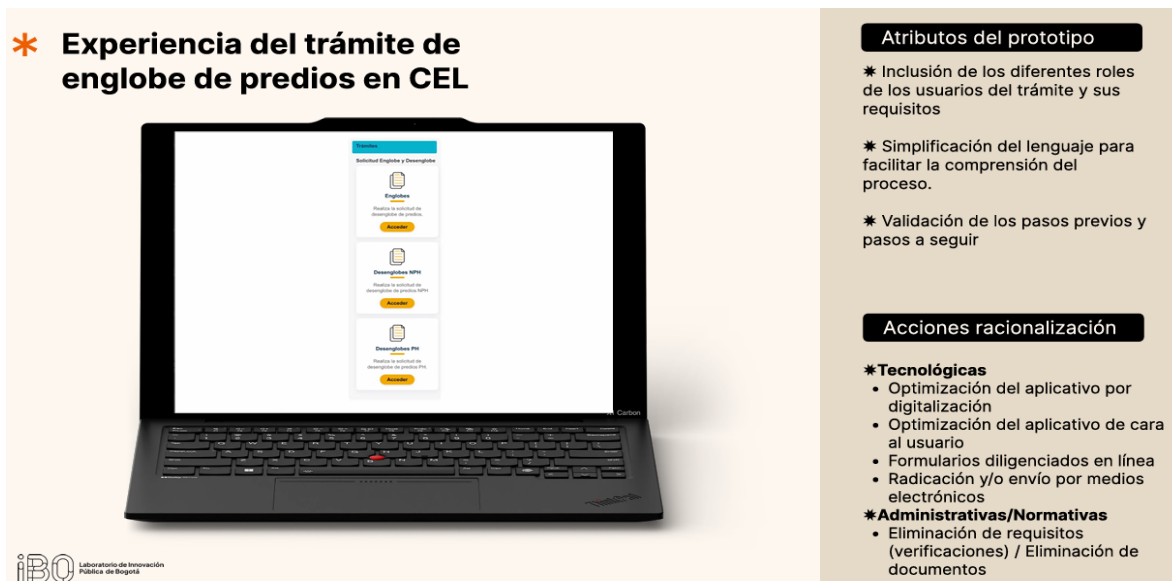
Imagen 6. Validación de prototipos fase de Diseño



Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

Como resultado de la etapa de Diseño el Laboratorio realizó la entrega de las presentaciones de lo desarrollado, el diagnóstico UX, una propuesta de indicadores y el material gráfico soporte de las diferentes sesiones internas y con grupos de valor.

Imagen 7. Atributos generales fase de Diseño

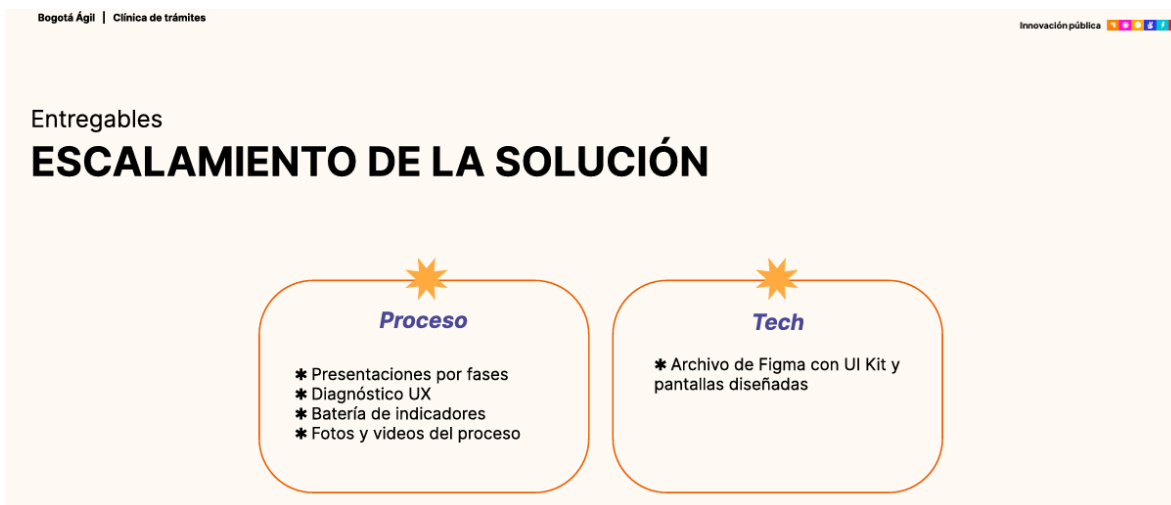


Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen 8. Entregables para el escalonamiento de la solución



Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

Para el trámite de Englobe o desenglobe de dos o más predios la Unidad se encuentra finalizando la última etapa de Diseño.

Imagen 9. Avance en las fases de la metodología para el trámite de Englobe o desenglobe de dos o más predios



Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá – IBO

Trámite Certificado de cabida y linderos Bogotá D.C.

Siguiendo la metodología del Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá – IBO en 2026 se inició en paralelo la mejora sobre este trámite siguiendo las tres fases de Entender, Priorizar y definir y Diseñar.

Fase Entender

De esta fase inicial de entendimiento del trámite se destacan los siguientes resultados:

- Sesiones con expertos.
- Análisis de escritorio.
- Trabajo de campo.
- 2 sesiones de entendimiento con ciudadanía.
- 9 entrevistas a colaboradores.
- 2 acompañamientos.

Imagen 10. Actividades fase de Entender



Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

Fase Priorizar

De forma similar a lo desarrollado para el trámite de Englobe o desenglobe una vez analizada la información, el Laboratorio de innovación presentó los campos de oportunidad identificados teniendo en cuenta las variables de Factibilidad y recursos, Impacto e innovación y Potencial de escalonamiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Como parte de esta fase, una vez analizadas las alternativas, en sesión con la Dirección se determinó el reto para la fase siguiente.

Imagen 11. Resultado de la fase de Priorización

Bogotá Ágil | Clínica de trámites Innovación pública

* Reto definido para la fase diseñar

1

¿Cómo podríamos

para que

optimizar el trámite de Cabida y Linderos en Catastro en línea

se reduzcan reprocesos por la calidad de actuación tanto para el ciudadano como para el equipo técnico

para

los diferentes tipos de usuarios

?

Acción potencial (verbo)

Usuario potencial (sujeto)

Campo de oportunidad/atributos

Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO

A la fecha la Unidad se encuentra finalizando la Priorización e iniciando la fase de Diseño.

Imagen 12. Avance en las fases de la metodología para el trámite de Certificado de cabida y linderos Bogotá D.C.



Fuente: Presentación Entrega de resultados del Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBO