

UAECD

Informe de Gestión Sectorial y por Entidad

Documento elaborado en cumplimiento de la
Directiva 009 de 2015

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

30/09/2015

Este documento contiene los principales resultados e impactos derivados de la gestión adelantada por la UAECD en cumplimiento de su misión, así como los principales retos que serán insumos y permitirán a la Administración entrante definir sus retos.

Contenido

Introducción para la entidad 2

Principales logros entidad 2

 Logro 1. Consolidación del Censo Inmobiliario de Bogotá como proceso permanente 2

 Logro 2. Mejora Significativa del Servicio al ciudadano..... 3

 Logro 3. Infraestructura de Datos Espaciales – IDECA Posicionada como mecanismo de acceso a la información Geográfica de Bogotá. 3

Impactos generados 4

 Logro 1. Consolidación del Censo Inmobiliario de Bogotá como proceso permanente 4

 Logro 2. Mejora Significativa del Servicio al ciudadano..... 4

 Logro 3. Infraestructura de Datos Espaciales – IDECA Posicionada como mecanismo de acceso a la información Geográfica de Bogotá. 5

Fortalezas para destacar y mantener para el sector y la entidad..... 6

Introducción para la entidad

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital como responsable de la recopilación de la información de la propiedad inmueble del Distrito Capital en sus aspectos físico, jurídico y económico juega un rol importante y estratégico para el Sector Hacienda, toda vez que genera la información base para el cálculo y posterior recaudo del impuesto predial, una de las principales fuentes de recursos de la ciudad; a través del cual, se fortalecen las finanzas del Distrito y se contribuye al desarrollo y gestión de los diferentes sectores.

De otro lado, a partir de la información producida facilita el acceso a la información geográfica y espacial para contribuir a la toma de decisiones del Distrito Capital asociadas al ordenamiento territorial, el desarrollo de equipamientos, infraestructura y la implementación de políticas públicas.

Lo anterior, parte de la proyección estratégica de la entidad, la cual pretende en el marco de su misión, ser la entidad líder en información catastral y geográfica con fines multipropósito de la ciudad.

Principales logros entidad

Logro 1. Consolidación del Censo Inmobiliario de Bogotá como proceso permanente

Descripción del logro: Se logró actualizar de manera permanente la totalidad de los predios de la ciudad, con lo cual durante los últimos cuatro años, se incorporaron a la base catastral 215.257 predios que han incrementado las áreas construidas de la ciudad en cerca de 35 millones de metros cuadrados. Así mismo, mediante el proceso de actualización de la información se incrementó el valor de la base catastral de la ciudad \$167 billones de pesos, pasando de \$280 billones en 2012 a \$447 billones en 2015. Logro que tendrá un incremento adicional una vez finalice el proyecto de actualización que se adelanta para la vigencia 2016 que culmina en el presente año. Esto, gracias a mejoras en procesos, a capacitación y a los apoyos tecnológicos que ha tenido el censo, los cuales, consisten en la incorporación de tecnología de punta asociada a funcionalidades que permiten automatizar los procesos de fotointerpretación, logrando la identificación de parte de la dinámica urbana desde la oficina. Por otro lado, se incorporó tecnología que permite la captura de ofertas inmobiliarias a través de dispositivos móviles que transmiten en línea la información recolectada en terreno, permitiendo hacer el seguimiento al trabajo en línea.

Logro 2. Mejora Significativa del Servicio al ciudadano

Descripción del logro: La iniciativa Confianza Ciudadana, y dentro de sus componentes el Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, se erige como una herramienta de mejora en el servicio al ciudadano / cliente y de participación ciudadana que la Entidad construyó con y para los ciudadanos de Bogotá D.C.

Específicamente, el Observatorio es una herramienta de evaluación y seguimiento (compuesta de indicadores cuantitativos y cualitativos) del ciclo de servicio que ofrece la Entidad en el que se mide el grado de Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento en el servicio a los usuarios y clientes. Además, cada líder de proceso en el marco del comité directivo de la Entidad registra los compromisos de mejora en caso de calificaciones insatisfactorias.

Por lo anterior, el Observatorio se convierte en un mecanismo -único en el Distrito- de seguimiento y evaluación del servicio al ciudadano – cliente que tiene en cuenta cada uno de los momentos de verdad con los usuarios y que involucra a los procesos misionales a través de indicadores propios que buscan garantizar la propuesta de valor institucional.

Logro 3. Infraestructura de Datos Espaciales – IDECA Posicionada como mecanismo de acceso a la información Geográfica de Bogotá.

Descripción del logro: Durante el último cuatrienio la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital como coordinadora de la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital – IDECA, ha logrado posicionar a la Infraestructura, como una de las iniciativas IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) a nivel local de mayor reconocimiento en Colombia y América Latina. Esta afirmación se puede respaldar en el impacto logrado en cada uno de los componentes de IDECA (Datos, Tecnología, Fortalecimiento Institucional, Políticas y Estándares y Comunidad), ya que se ha evidenciado la consolidación de éstos en diversidad de acciones que de manera ininterrumpida se han desarrollado durante la actual vigencia. El desarrollo de cerca de 44 eventos de formación, encaminados a la promoción de buenas prácticas en gestión de la información geográfica y cualificación de las competencias técnicas de los funcionarios distritales relacionados con este quehacer; la difusión y acompañamiento en la adopción e implementación de las políticas de información geográfica en aproximadamente 34 entidades de la Administración Distrital, para un promedio de 260 capas o niveles de información geográfica estandarizada acorde a los lineamientos de una IDE (lo que motivó el otorgamiento del premio “Latin America Geospatial Excellence Awards” en el año 2014 y una mención de honor entregada por GeoSUR en el año 2013 por el Sistema de Registro de Ítems Geográficos como modelo concreto de solución geotecnológica en operación), la disposición en el Portal Web de IDECA de cerca de 15 Servicios Web Geográficos referidos a algunos de los temas más relevantes para la ciudad (educación, salud, seguridad, servicios sociales, movilidad, turismo, entre otros), la disposición de 29 capas o niveles de información geográfica las

cuales, además de ser consideradas como básicas o fundamentales tienen la connotación de haber sido una de los primeros datos geográficos considerados abiertos en Bogotá, entre otros aspectos son algunos de los ejemplos claros de consolidación de IDECA.

Impactos generados

Logro 1. Consolidación del Censo Inmobiliario de Bogotá como proceso permanente

Impacto del logro en la calidad de vida: La ejecución del Censo Inmobiliario de Bogotá, el cual es la base para el cálculo y posterior recaudo del impuesto predial, trajo consigo el fortalecimiento de las finanzas del Distrito, soporte para el cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital.

Así mismo, el proceso de actualización permanente ha aportado información estratégica para la toma de decisiones relacionada con las necesidades de ordenamiento territorial de la ciudad; lo cual, se materializa en los diferentes instrumentos de Gestión del Suelo. Adicional a esto, el ejercicio apoyó con la entrega de información actualizada y oportuna, la gestión predial de distrito para planificación y ejecución de obras de infraestructura vial, proyectos sociales, en educación, en salud, de impacto ambiental y vivienda.

Logro 2. Mejora Significativa del Servicio al ciudadano

Impacto del logro en la calidad de vida: Como ejemplo de resultados positivos para el ciudadano a través de la implementación del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano se cuentan:

1. Disminución del tiempo de espera y de transacción en los puntos presenciales de servicio al ciudadano (Red Supercade) de 9 minutos en promedio, correspondiente a un 27%; resultado de la formalización del empleo público, capacitación continua y optimización de recursos tecnológicos.
2. Aumentó un 68% (de 120.824 en 2012 a 382.183 en 2015) el uso de los canales virtuales. Se simplificó el registro en la plataforma tecnológica, en la cual se mejoró la recuperación de claves en la página web; se habilitó trazabilidad en la prestación del servicio y el código de verificación para proveer una mayor seguridad; se mejoraron los tiempos de respuesta para la expedición de los certificados con su correspondiente validación mediante la optimización de los programas y el software de infraestructura que lo soporta, facilitando de esta manera el acceso del ciudadano a los servicios de la entidad.
3. Aumentó en un 40% aproximadamente, la atención a usuarios y clientes por el canal telefónico en un año, en razón a que se adoptaron decisiones como la reubicación y/o contratación de personal destinado exclusivamente a la atención de este canal y la reorganización del árbol telefónico.

4. Disminuyó el índice de reclamos mensuales en un 47.7% y el tiempo promedio de atención de los mismos disminuyó en un 47.18%, resultado de las mediciones del Observatorio y decisiones adoptadas. Se adelantaron capacitaciones a funcionarios de cada proceso misional para el manejo del aplicativo de PQRS de la Alcaldía Mayor (buscando mejorar los tiempos de atención a partir de la disminución de traslados internos entre dependencias), la implementación de la política cero papel en PQRS, y la verificación continua de las respuestas en términos de cumplimiento, coherencia, calidad y calidez en la atención. Se logró la disminución de reclamos por demora en la atención de actuaciones administrativas en la medida que se adoptaron compromisos de atención de solicitudes por parte de las áreas técnicas consonantes con la normatividad vigente y las expectativas ciudadanas.
5. Se observa una evolución positiva en la percepción del servicio prestado a los usuarios, 90% de los encuestados calificaban el servicio como Muy Satisfactorio, en los siguientes términos:
 - Calidez: Aumento de 12.5 puntos porcentuales respecto de la línea base.
 - Calidad: Aumento de 14.5 puntos porcentuales respecto de la línea base.
 - Coherencia: Aumento de 12.7 puntos porcentuales respecto de la línea base.
6. A través del uso de nuevas técnicas de servicio y de comunicación en el servicio, la socialización a los servidores encargados del contacto con el ciudadano de los nuevos protocolos de atención construidos sobre la base de los momentos de verdad y los atributos del servicio (4C), han mejorado sustancialmente la percepción ciudadana respecto de la Entidad.

Logro 3. Infraestructura de Datos Espaciales – IDECA Posicionada como mecanismo de acceso a la información Geográfica de Bogotá.

Impacto del logro en la calidad de vida: Siendo el trabajo misional de IDECA especialmente orientado a actividades técnicas y estratégicas que promueven una adecuada gestión de la información geográfica como insumo relevante para la toma de decisiones, ha sido preocupación de la actual Administración buscar puntos de interés y encuentro para beneficio de la Comunidad Distrital y en especial del ciudadano. En este sentido, IDECA ha desarrollado diferentes estrategias orientadas al ciudadano, con el fin de contribuir a que cada día, éste pueda contar con la información geográfica que necesita para su vida cotidiana. Aplicaciones Web como el Portal de Mapas de Bogotá, el app TuBogotá, el Portal IDECA y publicaciones como el Mapa del Mes, son algunas de las alternativas generadas por la Infraestructura, con las que cuenta el ciudadano para ubicarse en la ciudad y conocer más acerca de temas de interés general, vinculados al componente espacial; enriqueciendo así sus posibilidades de información para la toma de decisiones y buscando proveer soluciones modernas a problemáticas modernas. De la mano al desarrollo de este tipo de aplicaciones, ha generado estrategias innovadoras, como lo es la Promoción de la Cultura geográfica, con la intención de dar a conocer a poblaciones heterogéneas con diferentes intereses, como los niños y los maestros de educación media y superior, la potencialidad e importancia de la información geográfica, como un insumo fundamental para comprender la dinámica de la ciudad y una excusa válida para fomentar el sentido de pertenencia y amor por Bogotá.

Fortalezas para destacar y mantener para el sector y la entidad

Posicionamiento de la información catastral, como activo corporativo de la ciudad (lo cual, permite que todas las decisiones de ciudad se soporten en información actualizada y de calidad): Teniendo en cuenta la alta dinámica urbana e inmobiliaria de la ciudad es vital continuar con el proceso de actualización en razón a la relación directa que tiene esta con las finanzas Distritales y la planeación del Distrito Capital. De no dar continuidad a estos procesos se corre el riesgo de tomar decisiones estratégicas no acordes con la dinámica de la ciudad, rezago en la información catastral y en consecuencia afectación en las finanzas del distrito que impedirían cumplir las metas del plan de desarrollo.

El Programa "Confianza Ciudadana": Y dentro de este, el Observatorio de la Voz del Ciudadano y la apertura de Espacios de Participación Ciudadana, desarrollado en el marco de la estrategia nacional "Gobierno en Línea", Política Pública Distrital de Participación Ciudadana Incidente, Política Pública Distrital de Transparencia y Probidad, y Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano; son elementos que se deben mantener en la Entidad para fortalecer las relaciones con usuarios y clientes en el marco de la propuesta de valor institucional. Ahora bien, su no continuidad podría afectar directamente las relaciones construidas con usuarios y clientes a partir de la propuesta de valor, el cumplimiento de la normatividad nacional y distrital respecto al servicio y la participación ciudadana y la buena imagen de la organización construida durante los últimos cuatro (4) años de gestión. Así mismo, aunque el Observatorio es una herramienta con la que ya cuenta la Entidad y se ha avanzado en ejercicios piloto de participación ciudadana y en la preparación institucional para la atención de esta nueva modalidad de interacción con nuestros usuarios y clientes, el grado de madurez de la estrategia aún no es el apropiado para que las actividades pasen a hacer parte de la operación de la institución.

Fortaleza Infraestructura de Datos Espaciales – IDECA Posicionada como mecanismo de acceso a la información Geográfica de Bogotá: Durante la última vigencia Catastro como coordinador de IDECA se ha fortalecido en el desarrollo de las siguientes acciones estratégicas:

- Ha liderado el desarrollo de propuestas innovadoras que contribuyen a la generación de buenas prácticas que cualifican la calidad de la información geográfica en la ciudad, incentivando el desarrollo y participación en proyectos de vanguardia.
- Promueve y genera acciones tendientes a concretar experiencias de trabajo en colaboración interinstitucional.
- Desarrolla y participa en proyectos de investigación a nivel nacional e internacional. La cooperación en el proyecto de investigación de alcance latinoamericano, financiado por el Instituto Panamericano de Geografía e Historia – IPGH y liderado por la Universidad de Azuay – Ecuador, el cual se ocupó de reflexionar sobre Las Nuevas Tendencias IDE en Latinoamérica, es un claro ejemplo de su propósito claro de fortalecer las competencias investigativas en la Comunidad Distrital.

- Diseña escenarios que promuevan la cultura geográfica, consciente del rol fundamental de la información espacial y sus productos derivados, mediante la ejecución de estrategias para llegar a todo tipo de poblaciones. Ejercicios como el desarrollado con la Secretaría de Educación donde convoca a los niños para mostrarles la importancia de su territorio o sugerir otras posibilidades didácticas para los maestros del Distrito, donde se involucra el uso de geotecnologías y se promueve el conocimiento de Bogotá privilegiando la información geográfica son ejemplo del desarrollo de esta iniciativa.
- Se ha comprometido en el desarrollo de soluciones tecnológicas para mejorar la gestión de la información geográfica institucional y ciudadana.
- Caracteriza a IDECA su continua inquietud por divulgar y compartir avances, nuevos desarrollos, lecciones aprendidas y retos de trabajo en temas propios de la gestión de la información geográfica. Esta inquietud le ha permitido participar activamente en Foros, Congreso, Seminarios de índole Nacional e Internacional, haciendo visible el trabajo de la IDE local de Bogotá y de su Unidad Coordinadora, Catastro.

La ciudad corre el riesgo de perder el posicionamiento de su Infraestructura Local, de no darle continuidad a los diferentes proyectos estratégicos que ha ejecutado en las últimas vigencias, esto debido a que se generarían un impacto negativo en la operación que hasta el momento se ha logrado consolidar, abandonar los proyectos ya instaurados, generaría reprocesos técnicos y económicos, que afectan negativamente los presupuestos distritales y además se abandona la cultura que se ha fomentado en las Entidades para la apropiación de Buenas prácticas en la gestión de la información geográfica, que han permitido fortalecer la gobernanza y busca hacer de Bogotá una Sociedad Espacialmente Habilitada.