
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital CARACTERIZACIÓN TRÁMITES VIRTUALES	
Número de registro en SUIT	16587
Tipología SUIT	Trámite inmediato
Nombre	Certificado Catastral
Descripción	<p>Certificado Catastral. Documento por medio del cual la autoridad catastral hace constar la inscripción del predio o mejora, sus características y condiciones, según la base de datos catastral. (Artículo 35, Resolución 70 de 2011-IGAC)</p> <p>El certificado catastral es el documento que permite consultar el aspecto físico, jurídico y económico de los inmuebles inscritos en la base de datos catastral.</p> <p>Comprende información referente a: propietario o poseedor, cédula catastral, avalúo (s), nomenclatura actual y anterior(es), vigencia(s), áreas de terreno y construcción, entre otros. (Artículo 11, Resolución 405 de 2015 modificado por el Artículo 2, Resolución 2285 de 2018 - UAECD.)</p>
Marco Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 070 de 2011, (Artículos 35, 154) - IGAC • Resolución 1055 de 2012, (Artículo 21) - IGAC • Resolución 2335 de 2019, (Artículos 1, 2, 7, 11 numeral 11.1) • Ley 14 de 1983, (Artículo 27) • Ley 1581 de 2012, (Todos) • Decreto 1377 de 2013, (Todos)
Canal Virtual de Obtención	<p><u>Catastro En Línea - CEL</u></p> <div style="text-align: center;">  </div>

1. ALCANCE

De conformidad, con el objetivo de la Política de Gobierno Digital *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital¹”*. Se requiere que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD- ofrezca cada día servicios de calidad a la ciudadanía que mejoren su calidad de vida, disponiendo plataformas o herramientas digitales ágiles, apropiadas y útiles al ciudadano. En este contexto, se quiere caracterizar un trámite en línea, como lo es la expedición del “certificado catastral” identificando los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que utilizan los canales virtuales dispuestos por la UAECD, en especial la plataforma de “Catastro en Línea”.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que utilizan los canales virtuales, dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD- para la solicitud de los trámites y servicios en línea o parcialmente en línea, con el fin de detectar sus necesidades y preferencias e implementar las acciones de mejora, adecuando la tecnología en el marco de la política de transformación digital.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN

- Conocer los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que utilizan los canales virtuales dispuestos por la entidad, como lo son: la plataforma de Catastro en línea, el correo institucional y Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para obtener el “certificado catastral”.
- Aumentar el conocimiento sobre nuestros usuarios, clientes y grupos de interés.
- Implementar las acciones de mejora necesarias para que la UAECD pueda responder de manera competitiva, proactiva e innovadora a las necesidades de los usuarios, de tal manera que éstas sean satisfechas y se aporte a la generación de valor público.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la caracterización de los usuarios y grupos de interés del trámite en línea “certificado catastral” se utilizó la información recopilada en las encuestas trimestrales de satisfacción ciudadana realizadas por la página de Catastro en Línea-CEL, así como, las bases de datos de los aplicativos virtuales dispuestos por la UAECD a la ciudadanía:

¹ Artículo 2.2.9.1.1.1. Decreto 1008 de 2018, *Manual de Gobierno digital*, página 11.

- **Catastro en Línea:** Canal virtual que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD- dispuso a la ciudadanía para realizar principalmente la solicitud de trámites de forma virtual y la descarga de las certificaciones catastrales para los propietarios de los predios, desde la comodidad de su casa u oficina, evitando desplazamientos y generándoles ahorro en tiempo y dinero.
- **Correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co:** Correo electrónico dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD- para la atención de las solicitudes de información de los ciudadanos. Activo hasta el mes de noviembre de 2019.
- **Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

5. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

A partir del análisis de la información registrada para cada variable priorizada, se lograron identificar los diferentes grupos de interés que interactúan con los medios virtuales para la obtención rápida y gratuita del certificado catastral. Dentro del desarrollo del proceso de caracterización se estableció que, debido al peso porcentual de los grupos de interés identificados, la caracterización solo se realizó para los tres grupos de interés que concentran el mayor peso porcentual: Entidades públicas, personas naturales y entidades privadas. A continuación, se describe los datos más relevantes identificados para cada grupo priorizado:

- **Entidades públicas:** Este grupo de interés está compuesto por entidades del orden Distrital y del orden Nacional, cuya acción institucional está centrada principalmente en las localidades de Suba, Usaquén, Ciudad Bolívar y Engativá. Utilizan únicamente la página de Catastro en línea para la descarga de los certificados catastrales, lo que convierte a las entidades públicas en las principales consumidoras del servicio entre los siete grupos de interés identificados: Entidades públicas, personas naturales (ciudadanos), empresas u organizaciones, comunidades religiosas, empresas sociales del estado, organizaciones sociales (J.A.C.) y embajadas. El comportamiento con el uso de la página de Catastro en línea difiere de los demás grupos de interés seleccionados, porque mientras las entidades públicas hacen el mayor uso del servicio en el segundo semestre del año, destacándose los meses de agosto, septiembre y octubre, las personas naturales y las entidades privadas lo realizan en el primer semestre del año, coincidiendo con la primera fecha de pago con descuento del impuesto predial.

Finalmente, a través del proceso de caracterización se logró identificar las entidades públicas que tienen comunicación permanente con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD- es decir, que realizan la descarga de los certificados catastrales en múltiples oportunidades en el desarrollo de sus actividades misionales, estas son:

- ✓ **Secretaría Distrital del Hábitat**
- ✓ **Superintendencia de Notariado y Registro**
- ✓ **Instituto de Desarrollo Urbano - IDU**

Lo anterior, supone un potencial enorme frente a las mejoras que se realicen a la página de Catastro en línea, por el aprovechamiento del conocimiento que estas entidades adquieren sobre el servicio virtual ofrecido y respecto a la eficiencia en la descarga de las certificaciones catastrales, previa revisión de ciertas etapas en la prestación del servicio, basándose en las necesidades de las entidades usuarias.

- **Personas Naturales:** Este grupo de interés está constituido por ciudadanos mayores de edad, que hacen uso de los canales virtuales para la obtención del certificado catastral, caracterizados por:
 - ✓ El 70 % de los ciudadanos tienen más de 45 años edad,
 - ✓ Tienen un nivel educativo superior (universitario),
 - ✓ Ubicados principalmente en las localidades de Suba, Kennedy, Usaquén y Engativá,
 - ✓ Con estrato socioeconómico 2, 3 y 4 principalmente, lo que permite indicar una aproximación a condiciones socioeconómicas de clase media, con fácil acceso al servicio de internet.
 - ✓ El comportamiento que este grupo de interés tiene con la página de Catastro en línea-CEL para la descargar del “certificado catastral”, lo convierte en la oportunidad de comunicación por excelencia para la interacción efectiva con el usuario, ya que una vez el usuario se registra y logra descargar con éxito el certificado, se convierte en usuario frecuente, lo anterior, se evidenció por la descarga de certificados varias veces en el año por los mismos usuarios, en oposición, a lo que sucede con los otros canales virtuales cuyo frecuencia de uso es solo una vez en el año.

Sin embargo, el masivo uso del aplicativo Catastro en línea contrasta con el nivel de insatisfacción en el servicio de este grupo poblacional, ya que un alto porcentaje manifestó no estar nada satisfecho con su experiencia en la obtención de la certificación catastral, principalmente por los inconvenientes presentados con la expedición, como son: dificultad en el registro e inicio de sesión en la página de catastro en línea, no generación del certificado, el predio objeto de certificación no estaba relacionado; lo que en su mayoría obligo a los ciudadanos a acudir a un punto de atención presencial.

- **Entidades Privadas:** Este grupo de interés se caracteriza por tener la ubicación principal en las localidades de Usaquén, Suba, Chapinero y Puente Aranda; al igual que las entidades públicas utilizan la página de catastro en línea para la descarga del certificado catastral, por encima de los otros dos canales virtuales dispuestos por la UAECD para la solicitud de certificaciones como son: el correo institucional y Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. El comportamiento de este grupo de interés frente al uso de la página es igual que el de las personas naturales, ya que el mayor número de descargas de certificados catastrales fue realizado en el primer semestre del año, esto influenciado en gran medida por el vencimiento del impuesto predial y presenta los picos más altos en los meses de enero, febrero y mayo. El proceso de caracterización evidenció la dificultad para caracterizar este grupo de interés debido a la escasa información con la que dispone la UAECD.

Finalmente, se pudo evidenciar que el 82% de las entidades privadas que demanda el servicio del certificado catastral, lo hacen una vez en el año y sólo el 6% del total de entidades usuarias de Catastro en línea lo hacen de manera frecuente o permanente, entre estas se destacan las fiduciarias, las constructoras, las inmobiliarias y las entidades financieras, que por su objeto requieren frecuentemente de la información catastral registrada en la base catastral de Bogotá para los predios y que explica la razón de la usabilidad.

La escasa frecuencia de uso (una vez al año) del aplicativo Catastro en línea para la descarga del certificado catastral de los predios de propiedad de las entidades privadas, al igual que con el grupo de las personas naturales, impone que la prestación del servicio sea eficiente; pues el acercamiento con estos grupos de interés solo se da en unas muy limitadas oportunidades, lo que genera, que si la experiencia con la herramienta virtual dispuesta para la descarga del certificado catastral, no es efectiva o presenta fallas en la generación del certificado, se tendrán bajos niveles de percepción del servicio y bajos aportes al valor de lo público.

6. Oportunidad de Mejora

- Se sugiere la revisión del proceso de registro de los usuarios en la página de catastro en línea para generar una herramienta de fácil acceso a la ciudadanía.
- Se sugiere revisar la navegabilidad de la página de Catastro en línea-CEL para mejorar su accesibilidad a las personas con discapacidad visual, con lo cual, se contribuye a la inclusión de este grupo poblacional al disfrute de los servicios tecnológicos ofrecidos por la administración distrital.
- Se requiere que la página de Catastro en línea-CEL, ofrezca un servicio más amigable para la navegación, con instrucciones claras para el usuario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDAS
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

- Se sugiere mejorar el funcionamiento del servicio de la página de Catastro en línea, reduciendo los pasos y códigos de verificación, para hacerla más sencilla en sus procesos.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS VERSIÓN	FECHA	MODIFICADO POR	COMENTARIO
1.0	2015-10-01	Versión elaborada por la GCAU	
2.0	2017-09-27	Sandra Milena Moreno Barrera/GCAU Hernán Mauricio Bernal Cubillos/IDECA	Aplicación de la metodología desarrollada por MINTIC <i>“Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Bogotá D.C. – Colombia. 2011.”</i>
3.0	2018-07-31 20/12/2018	Versión elaborada por la OAPAP Sandra Milena Moreno Barrera/GCAU	Anexo 1
4.0	01/11/2019	Sandra Milena Moreno Barrera/GCAU	Caracterización Trámite virtual: <i>“Certificado catastral”</i>

ANEXO 1 ANÁLISIS DE VARIABLES




A partir de los reportes de radicaciones de Catastro en línea-CEL, Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, las bases manuales del correo institucional y los resultados de las encuestas trimestrales de satisfacción ciudadana, se procedió a registrar la información para cada una de las variables seleccionadas, iniciando con la información más general de cada variable que incluye los niveles geográficos y demográficos hasta llegar a detallar las variables a niveles más profundos del conocimiento como los niveles intrínseco y de comportamiento para cada grupo poblacional.

Del análisis de las variables más generales seleccionadas para el proceso de caracterización, se logró identificar siete grupos de interés, usuarios de los canales virtuales para la generación del certificado catastral, a saber: Entidades públicas, personas naturales (ciudadanos), empresas u organizaciones, comunidades religiosas, empresas sociales del estado, organizaciones sociales (J.A.C.) y embajadas. Sin embargo, dado el peso porcentual de cada uno de los grupos identificados, solo se realizará la caracterización de los tres primeros grupos de interés, por tener el mayor peso porcentual: Entidades públicas, personas naturales y empresas u organizaciones.

Tipología solicitante	Total certificados	%
ENTIDAD PUBLICA	312.689	74%
PERSONA NATURAL	101.910	24%
ENTIDAD PRIVADA	8.629	2%
RELIGIOSO	427	0%
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	76	0%
ORGANIZACIONES SOCIALES (J.A.C)	11	0%
EMBAJADA	5	0%
Total general	423.747	100%

A continuación, se inicia el proceso de caracterización priorizando las variables que cuentan con información y se ordenan en función de la importancia asignada de acuerdo con el trámite valorado, que para el caso específico fue la generación del certificado catastral por medios virtuales.

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
 Personas / Grupos		 Empresas	
		Personas naturales / Grupo de personas	
Importancia	Variable *		¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
	1	Ubicación	SI
	2	Edad	SI
	3	Género	SI
	4	Educación	SI
	5	Estrato Socioeconómico	SI
	6	Acceso al canal	SI
	7	Uso del canal	SI
	8	Frecuencia de uso	SI
	9	Beneficios buscados	SI

Personas Naturales

Este grupo está compuesto por ciudadanos, personas naturales mayores de edad, que obtienen el certificado catastral de los inmuebles de su propiedad por catastro en línea, o lo solicitan, por los canales virtuales como son: el correo institucional y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

A continuación, se relacionan las variables priorizadas y se detalla para cada una la caracterización de este grupo de usuarios.

Nivel Geográfico	
Ubicación	Catastro en línea-CEL: Se pudo establecer que en todas las localidades de Bogotá se utilizan los servicios virtuales para descargar el certificado catastral, sin embargo, a continuación, se relacionan en orden porcentual las primeras diez localidades donde se ubican los predios de propiedad de los usuarios de catastro en línea:

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Localidad	Total certificados	%
Suba	16.557	16%
Kennedy	10.861	11%
Usaquén	10.495	10%
Engativá	10.350	10%
Ciudad Bolívar	6.816	7%
Bosa	5.858	6%
Fontibón	5.184	5%
Usme	4.837	5%
Chapinero	4.564	4%
San Cristóbal	4.183	4%

Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

El campo "localidad" en su gran mayoría no es diligenciado por los usuarios de este canal, tan solo el 24% lo relacionan, porque el dato no es obligatorio, a continuación, se identifican los certificados descargados por cada localidad:

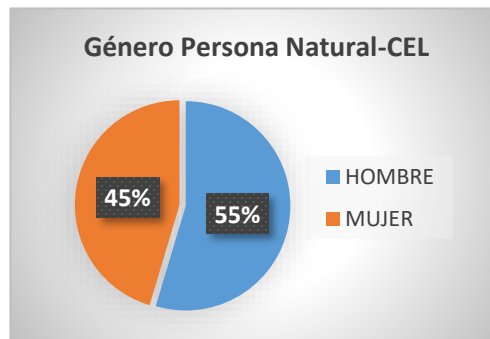
LOCALIDAD PREDIO	TOTAL
(en blanco)	81
10 - ENGATIVA	4
05 - USME	3
07 - BOSA	3
08 - KENNEDY	3
11 - SUBA	3
03 - SANTA FE	2
09 - FONTIBON	2
15 - ANTONIO NARINO	2
02 - CHAPINERO	1
04 - SAN CRISTOBAL	1
12 - BARRIOS UNIDOS	1
14 - LOS MARTIRES	1
Total general	107

Nivel Demográfico

Edad
La variable edad, fue extraída de la encuesta de satisfacción realizada durante el IV trimestre del año, por la página de Catastro en Línea, encontrando que el 70% de los usuarios tienen más de 45 años y el 30% están en el rango de 20 a 45 años.

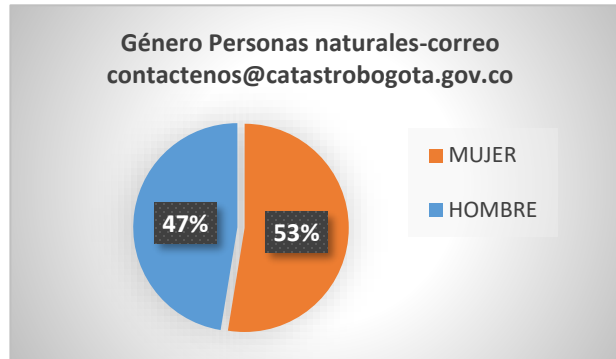
Género
El análisis del género es importante porque la diferencia biológica y la connotación cultural puede incidir en las preferencias del individuo. Para nuestro estudio, se pudo establecer que el uso de Catastro en línea es muy homogéneo tanto para hombres (55%) como para mujeres (45%).

Genero Persona Natural	total
HOMBRE	55.673
MUJER	46.237
Total general	101.910



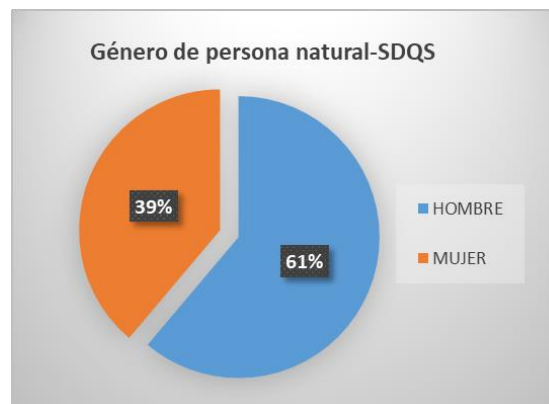
En el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co, el porcentaje de participación de hombres y mujeres es muy similar, encontrando que el 53% son mujeres y el 47% de los usuarios son hombres:

GENERO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
MUJER	143	53%
HOMBRE	129	47%
Total general	272	100%



Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

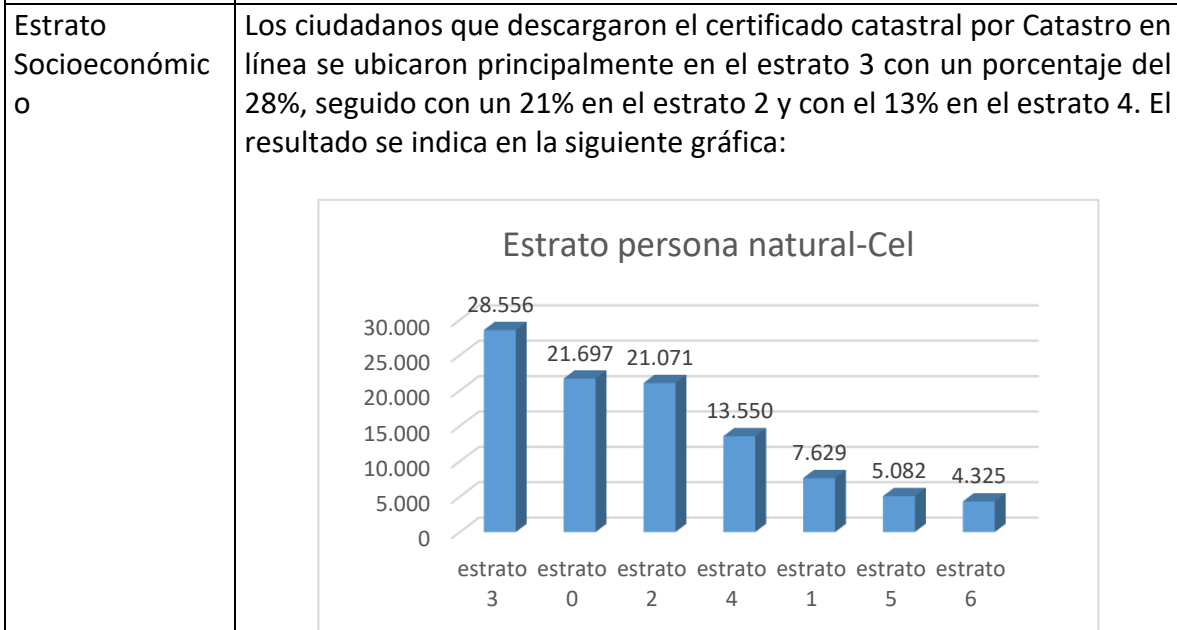
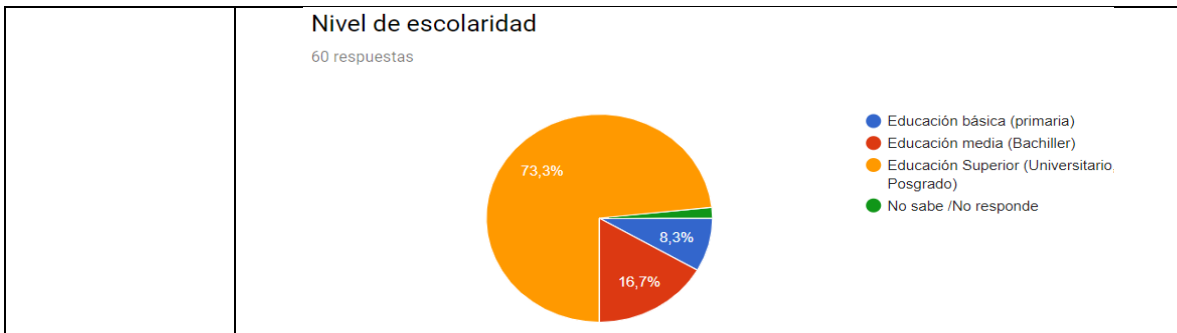
En este canal la solicitud de certificados catastrales realizados por hombres fue del 61% y de mujeres del 39%.



Educación

A partir de la encuesta de satisfacción de atención al usuario realizada en el IV trimestre del año, se pudo establecer que el 73.3% de los usuarios de Catastro en línea tiene un nivel educativo superior (universitario), el 16,7% tiene educación media (bachiller) y en menor proporción con un 8.3% tiene educación básica (primaria).

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL



Nivel Intrínseco

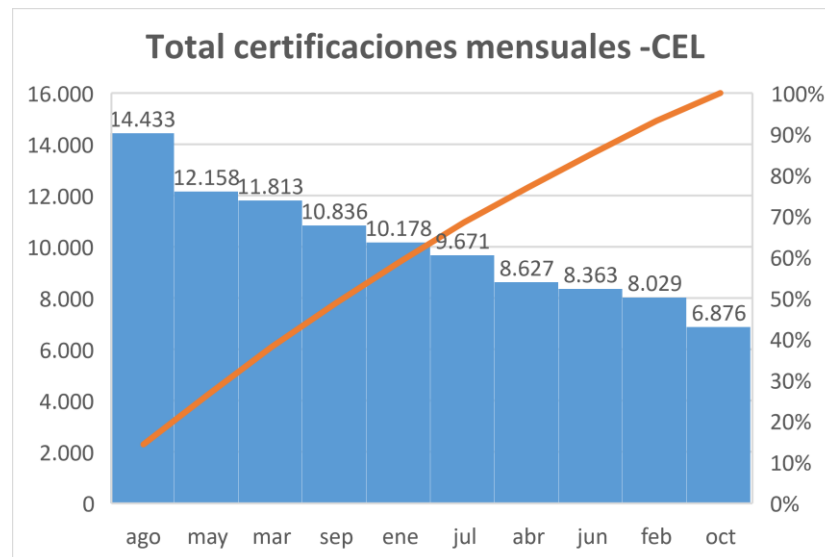
Acceso al canal Las personas naturales descargaron por Catastro en línea un total de 101.910 certificados catastrales, por el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co un total de 272 y por Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones un total de 107 certificados catastrales.

CANAL	TOTAL CERTIFICADOS	%
CATASTRO EN LÍNEA-CEL	101.910	99.63%
CORREO INSTITUCIONAL	272	0.27%
BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS	107	0.10%
TOTAL	102.289	100%

Lo que permite concluir que la página de Catastro en línea es la herramienta virtual efectiva, utilizada por los propietarios de predios en Bogotá para la descarga de las certificaciones catastrales.

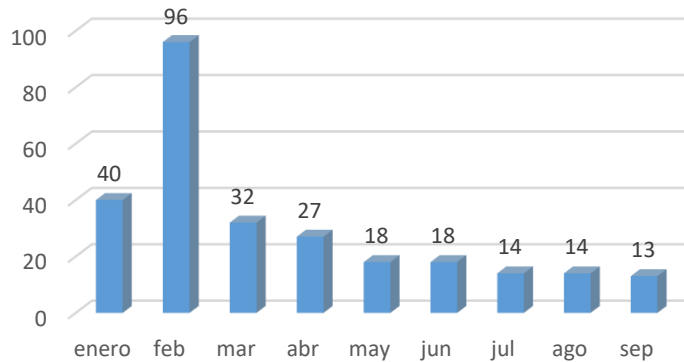
Uso del canal

Catastro en línea - CEL: El uso masivo de este canal permitió concluir que la página de Catastro en línea es el canal virtual por excelencia para la interacción efectiva con el usuario en la descarga del certificado catastral, frente al total de certificaciones catastrales obtenidas por los otros dos canales: correo institucional y Bogotá te escucha. Siendo los meses de agosto (inicio de las fechas de vencimiento de la declaración de renta), marzo y mayo (coincidiendo con la fecha del descuento en el pago del impuesto predial unificado) los de mayor número de solicitudes. A continuación, se muestra gráficamente el comportamiento mensual de descarga de certificados catastrales para cada uno de los canales virtuales de la UAECD:



Correo institucional: El correo institucional presenta la misma dinámica que Bogotá te escucha, siendo los meses de febrero, marzo y abril (coincidiendo con la fecha del descuento en el pago del impuesto predial unificado) los que presentan el mayor número de solicitudes de certificaciones catastrales.

**Total certificados mensuales-correo
institucional**



Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

Por Bogotá te escucha-SDQS, fueron atendidos un total de 69 usuarios con solicitudes de Certificados catastrales, destacándose los meses de febrero, marzo y abril (coincidiendo con la fecha del descuento en el pago del impuesto predial unificado) con el mayor número de solicitudes recibidas.

Frecuencia de uso

Catastro en línea-CEL:

A través del análisis de los datos se pudo establecer que el comportamiento del uso de la página de catastro en línea difiere sustancialmente de los otros dos canales virtuales, dado que el 80% de los usuarios ingresan más de 1 vez a descargar el certificado catastral y el 20% de los usuarios realizaron descargar del certificado catastral por una única vez.

Nivel de uso	%
Solicitudes > 1 vez	80%
Solicitudes única vez	20%
Total ciudadanos	100%

SDQS-Bogotá te escucha:

A partir del reporte generado por el SDQS se pudo establecer que el 100% de los usuarios realizaron la solicitud del certificado catastral por una sola vez.

Nivel de uso	%
Solicitudes única vez	100%
Total ciudadanos	100%

Correo institucional Contactenos@catastrobogota.gov.co:

El correo institucional presenta una situación similar al SDQS, el 85% de los usuarios que realizaron la solicitud del certificado catastral, lo hicieron por única vez y el 15% en más de una oportunidad.

Nivel de uso	%
Solicitudes > 1 vez	15%
Solicitudes única vez	85%
Total ciudadanos	100%

Nivel de comportamiento

Beneficio Buscado

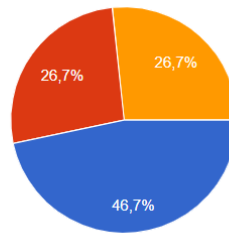
El análisis de esta variable es relevante porque le permite a la UAECD priorizar los elementos del diseño del servicio ofrecido por la página Catastro en línea y plantear soluciones efectivas que tengan mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

A continuación, se relacionan los resultados más relevantes obtenidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios realizada en el IV trimestre del año, frente al servicio de descarga de las certificaciones catastrales por la página de Catastro en línea-CEL. Si bien es cierto, la muestra poblacional de la encuesta no es muy representativa frente al total de certificaciones expedidas por la página de Catastro en línea, sirve para alertar frente algunos tópicos concretos, como son:

- El 46.7% de los usuarios de la página catastro en línea, la utilizaron para descargar las certificaciones catastrales.

Qué servicio utilizó por CEL?

60 respuestas

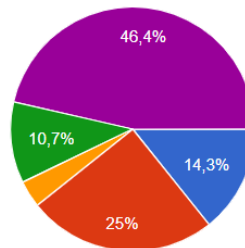


● Descargar de certificaciones
● Solicitud de Trámites
● Otras consultas (Estado de un trámite, Validación de certificaciones, Consulta de CHIP)

- Se sugiere la revisión del proceso de descarga del certificado catastral por la página de Catastro en línea, dado que 46.4% de los usuarios manifestaron no estar satisfechos, frente a un 25% que manifestaron estar muy satisfechos con la obtención de la certificación por este canal.

¿Califique su experiencia en la obtención de la certificación catastral?

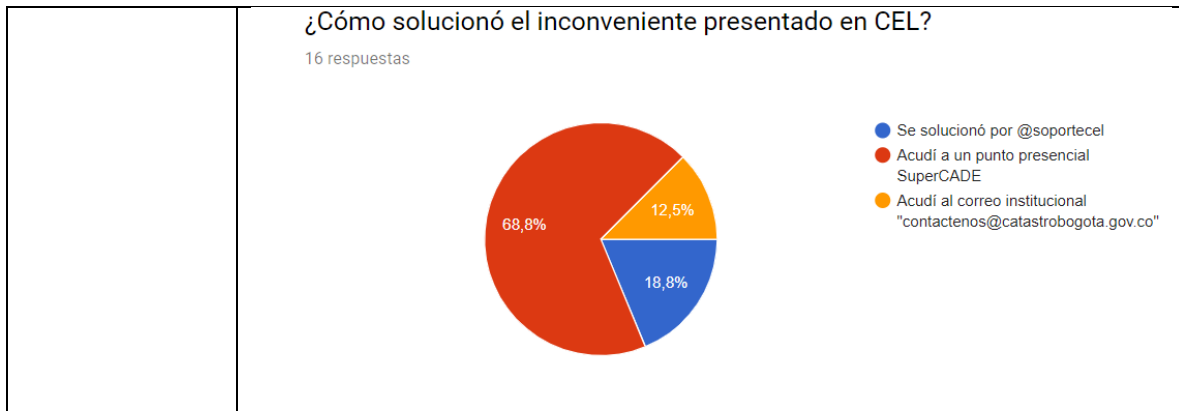
28 respuestas



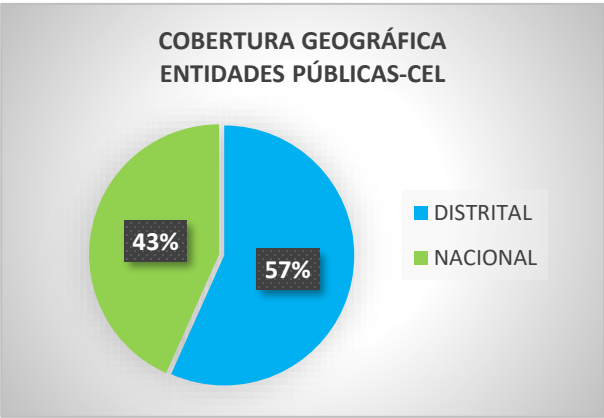
● Extremadamente satisfecho
● Muy satisfecho
● Algo satisfecho
● No tan satisfecho
● Nada satisfecho

- EL 62.5% manifestaron no poder generar la certificación catastral por la página de Catastro en línea, aclarando que esta actividad solo puede ser realizada por los propietarios de los predios. El 31.3% no encontró el predio para certificar en la página y el 6.2% no pudo abrir el archivo.
- El 62.8% de los usuarios manifestaron acudir a un punto presencial para solucionar el inconveniente presentado en Catastro en Línea-CEL, el 18.8% solucionaron el inconveniente consultando en el correo soporte CEL y el 12.5% acudió al correo institucional para solucionar el inconveniente con la descarga en el certificado catastral por la página de Catastro en línea.

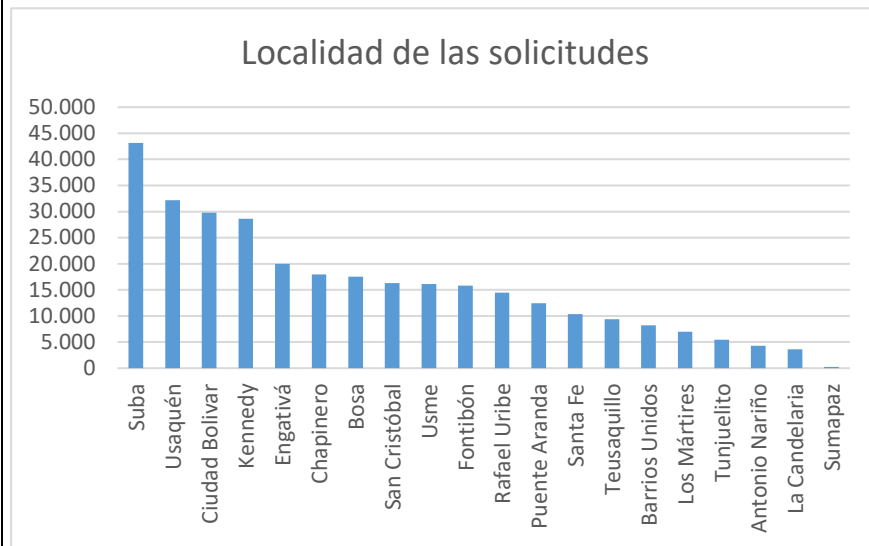
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL



Entidades públicas

Nivel Geográfico													
Cobertura geográfica	<p>Se pudo establecer que el 57% de las entidades públicas usuarias de la página de Catastro en línea para descargar el certificado catastral en sus procesos, pertenecen al orden Distrital y el 43% al orden nacional.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cobertura Geográfica</th> <th>TOTAL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Distrital</td> <td>177.271</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>Nacional</td> <td>135.418</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>312.689</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> 	Cobertura Geográfica	TOTAL	%	Distrital	177.271	57%	Nacional	135.418	43%	Total	312.689	100%
Cobertura Geográfica	TOTAL	%											
Distrital	177.271	57%											
Nacional	135.418	43%											
Total	312.689	100%											
Ubicación principal	<p>Esta variable es importante para identificar las localidades donde se concentran las acciones institucionales o las zonas en donde en mayor porcentaje se centra la labor institucional. Así tenemos que las localidades con mayor peso porcentual son: Suba, Usaquén, Ciudad Bolívar y Engativá.</p>												

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL



Nivel Intrínseco

Acceso al canal

Por la página de Catastro en línea se solicitaron un total de 423.747 certificados catastrales. De los cuales, 312.689 fueron descargados por las entidades públicas, lo que corresponde al 74% del total de certificados expedidos.

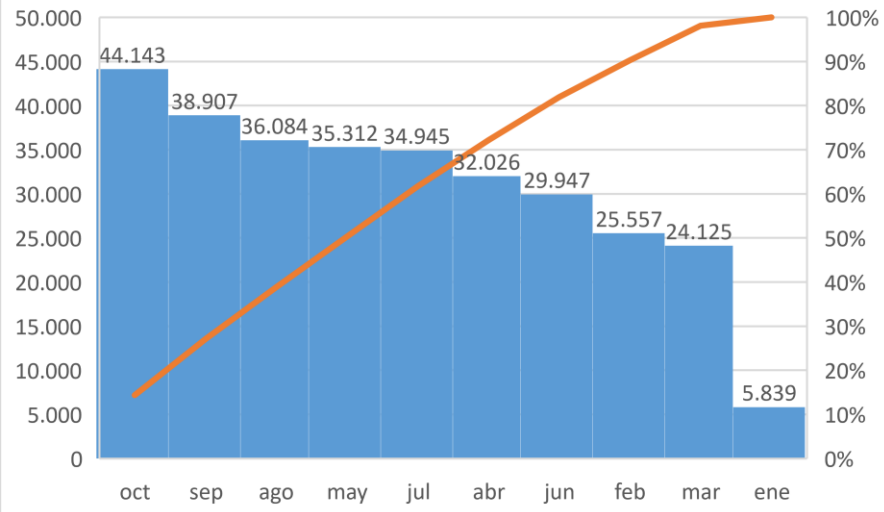
Tipología solicitante	Total certificados	%
ENTIDAD PUBLICA	312.689	74%
PERSONA NATURAL	101.910	24%
ENTIDAD PRIVADA	8.629	2%
RELIGIOSO	427	0%
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	76	0%
JUNTA DE ACCION COMUNAL	11	0%
EMBAJADA	5	0%
Total general	423.747	100%

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

	<div style="text-align: center;"> <p>Total certificados-CEL</p> <table border="1"> <caption>Data for Total certificados-CEL</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENTIDAD PUBLICA</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>PERSONA NATURAL</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>ENTIDAD PRIVADA</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	ENTIDAD PUBLICA	74%	PERSONA NATURAL	24%	ENTIDAD PRIVADA	2%														
Categoría	Porcentaje																						
ENTIDAD PUBLICA	74%																						
PERSONA NATURAL	24%																						
ENTIDAD PRIVADA	2%																						
<p>Uso del canal</p>	<p>El 100% de las entidades públicas descargaron los certificados catastrales por la página de Catastro en línea, no utilizaron los otros dos canales: correo institucional ni Bogotá te escucha, siendo el segundo semestre del año el que reporta el mayor número de solicitudes y especialmente los meses de agosto, septiembre y octubre. A continuación, se muestra gráficamente el comportamiento mensual de descarga de certificados catastrales por las entidades públicas:</p> <div style="text-align: center;"> <p>Total certificados mensuales-CEL Entidad pública</p> <table border="1"> <caption>Data for Total certificados mensuales-CEL Entidad pública</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ene</td><td>5.839</td></tr> <tr><td>feb</td><td>25.557</td></tr> <tr><td>mar</td><td>24.125</td></tr> <tr><td>abr</td><td>32.026</td></tr> <tr><td>may</td><td>35.312</td></tr> <tr><td>jun</td><td>29.947</td></tr> <tr><td>jul</td><td>34.945</td></tr> <tr><td>ago</td><td>36.084</td></tr> <tr><td>sep</td><td>38.907</td></tr> <tr><td>oct</td><td>44.143</td></tr> </tbody> </table> </div>	Mes	Cantidad	ene	5.839	feb	25.557	mar	24.125	abr	32.026	may	35.312	jun	29.947	jul	34.945	ago	36.084	sep	38.907	oct	44.143
Mes	Cantidad																						
ene	5.839																						
feb	25.557																						
mar	24.125																						
abr	32.026																						
may	35.312																						
jun	29.947																						
jul	34.945																						
ago	36.084																						
sep	38.907																						
oct	44.143																						

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Total certificados -entidades públicas

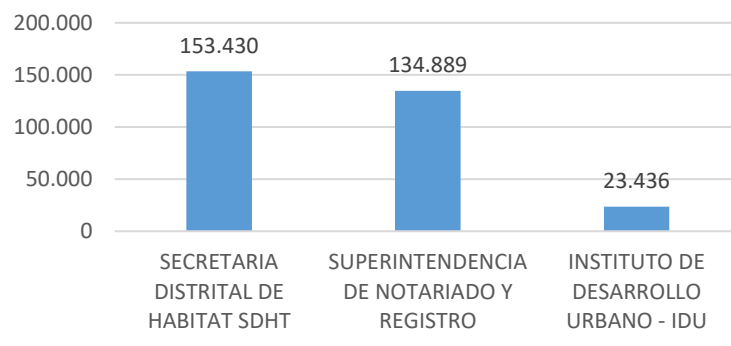


Nivel de comportamiento

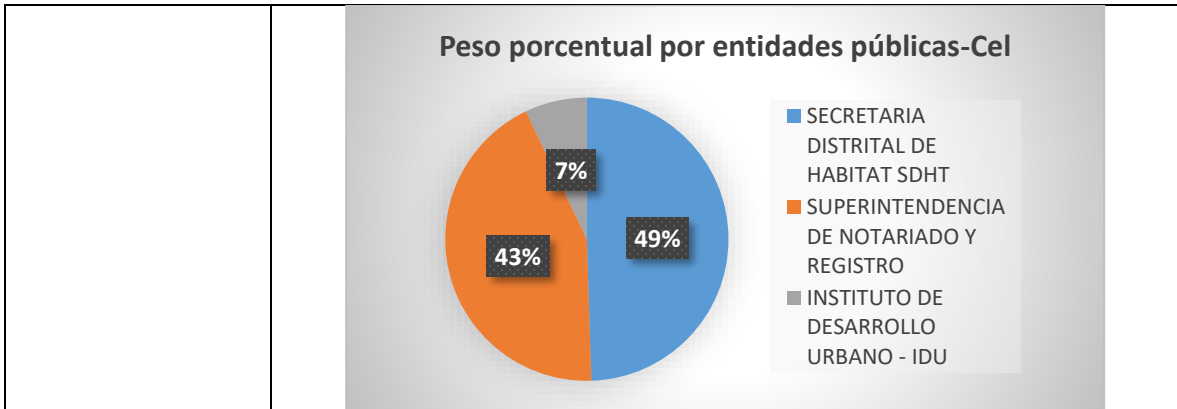
Frecuencia de uso

A través del análisis de esta variable, se pudo establecer que las tres entidades públicas que demandan el 99% del servicio de la página de Catastro en línea y descargan certificados catastrales de manera permanente son en su orden: Secretaria Distrital del Hábitat con el 49% del total de certificados, Superintendencia de Notariado y Registro con el 43% y el Instituto de Desarrollo urbano con el 7% del total de certificados generados por las entidades públicas. Las cuales se relacionan a continuación:

TOTAL CERTIFICADOS POR ENTIDAD PÚBLICA-CEL



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

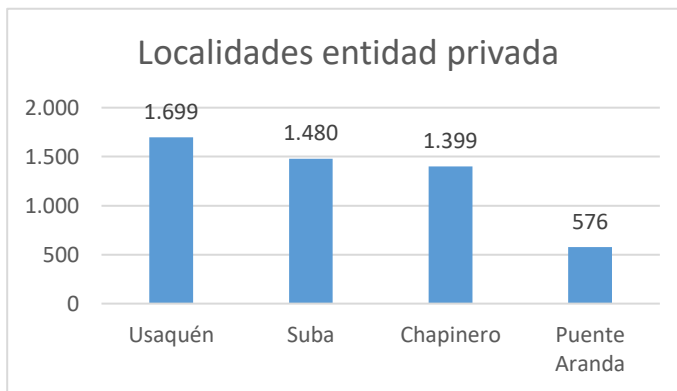


Entidades privadas

Nivel Geográfico

Ubicación principal

El análisis de esta variable permitió identificar las principales localidades donde se concentran las entidades privadas que hacen uso de Catastro en línea para la descarga del certificado catastral, así tenemos que, en su orden, las localidades con mayor peso porcentual del total de certificados catastrales generados por la página de Cel son: Usaquéen, Suba, Chapinero y Puente Aranda.



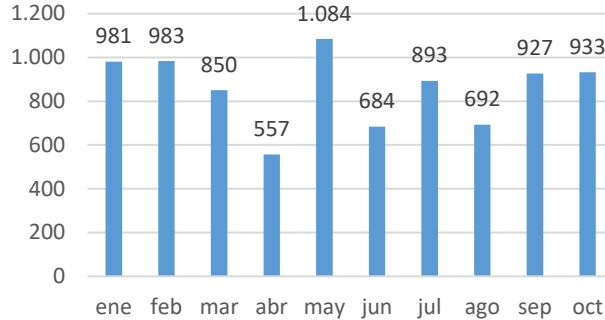
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

		Localidad	Total certificados	%
		Usaquén	1.699	20%
		Suba	1.480	17%
		Chapinero	1.399	16%
		Puente Aranda	576	7%
		Santa Fe	474	5%
		Engativá	456	5%
		Fontibón	394	5%
		Teusaquillo	360	4%
		San Cristóbal	300	3%
		Kennedy	270	3%
		Los Mártires	228	3%
		La Candelaria	211	2%
		Barrios Unidos	206	2%
		Rafael Uribe	149	2%
		Usme	129	1%
		Ciudad Bolívar	113	1%
		Bosa	83	1%
		Antonio Nariño	75	1%
		Tunjuelito	27	0%
		Total general	8.629	100%
Nivel Intrínseco				
Acceso al canal	Las entidades privadas descargaron un total de 8.629 certificados catastrales por la página de Catastro en línea, lo que equivale al 2% del total de certificados catastrales expedidos en el periodo estudiado.			
Uso del canal	El uso de Catastro en línea por las entidades privadas tiene el mismo comportamiento que el grupo de interés de las personas naturales, ya que el mayor número de descargas del certificado catastral se presentó en el primer semestre del año, especialmente en los meses de enero, febrero y mayo. A continuación, se muestra gráficamente el comportamiento mensual de descarga de certificados catastrales por Catastro en línea realizado por las entidades privadas:			

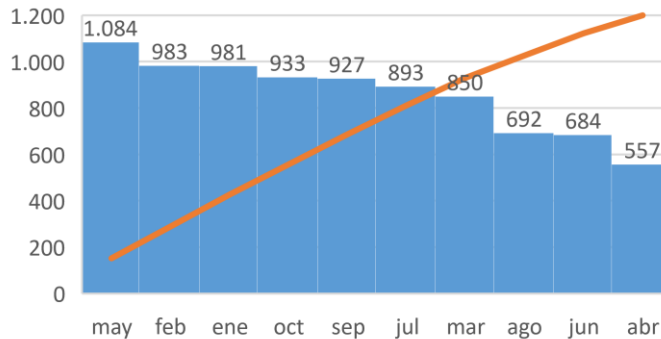


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

**Total certificados-CEL
Entidades privadas**



Total certificados Entidades privadas



Nivel de comportamiento

Frecuencia de uso

A través del análisis de esta variable, se pudo establecer que el 82% de las entidades privadas que demandan el servicio del certificado catastral lo hacen una única vez al año, el 12% del total de las entidades descarga el certificado catastral algunas veces y sólo el 6% del total de entidades privadas son usuarias de la página de Catastro en línea de manera frecuente, entre estas entidades se destacan las fiduciarias, constructoras, inmobiliarias y entidades financieras.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDAS
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Nivel de uso-Entidades Privadas

