CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
1. ALCANCE 3
2. OBJETIVO GENERAL 4
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN 4
4. MARCO DE REFERENCIA 5
   A. Antecedentes 5
   B. Marco referencial: política y normatividad del orden nacional 7
   C. Marco referencial: política y normatividad del orden distrital 10
   D. Contexto institucional como referente de la caracterización de usuarios 11
5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL EJERCICIO DE CARACTERIZACION DE USUARIOS 14
6. POLITICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO EN LA UAECD 15
   A. La política de transparencia y del derecho de acceso a la información 15
   B. La política de servicio al ciudadano y gobierno en línea 15
   C. La participación ciudadana y rendición de cuentas 16
7. FUENTES DE INFORMACIÓN 17
8. DESCRIPCION GENERAL DE LA POBLACION CARACTERIZADA 17
   8.1 Grupos de valor 18
   8.2 Grupos de interés 21
9. IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DE VARIABLES 25
10. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE CARA A LA DESCRIPCION DE PROCESOS 27
   A. Captura de información 27
      10.A.1 Canal Presencial 28
      10.A.2. Canal Virtual 30
      10.A.3 Canal Telefónico 31
      10.A.4 Canal Escrito 32
   B. Integración de información 33
   C. Disposición de información 35
   D. Gestión Catastral Territorial 36
11. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN 42
   A. Captura de información 42
   B. Integración de información 51
   C. Disposición de información 61
   D. Gestión Catastral Territorial 76
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 79
13. PUBLICACIÓN 80
ANEXO N° 1 ESTUDIO DE LA POBLACION ATENDIDA POR LA UAECD
ANEXO N° 2 GRUPOS DE INTERÉS, INFLUENCIADORES Y LÍDERES DE OPINIÓN

INTRODUCCIÓN

El Acuerdo N° 1 de 1981[1] crea el Departamento Administrativo de Catastro Distrital como organismo de la Administración Central del Distrito Especial de Bogotá con el objeto de realizar las actividades relacionadas con la formación, actualización y conservación del Catastro en el Distrito Especial de Bogotá, definiendo el Catastro como el inventario de los bienes inmuebles situados dentro del Distrito Especial, obtenido mediante el estudio de sus elementos físico, económico y jurídico.

Posteriormente, 25 años después, mediante Acuerdo 257 de 2006[2], la entidad se transforma en Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital –UAECD- del orden distrital del Sector Descentralizado por servicios, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita a la Secretaría Distrital de Hacienda.

La UAECD tiene por objeto responder por la recopilación e integración de la información georreferenciada de la propiedad inmueble del Distrito Capital en sus aspectos físico, jurídico y económico, que contribuya a la planeación económica, social y territorial del Distrito Capital. Este objeto institucional se amplía a partir de la Ley 1753 de 2015, puesto que se inaugura un nuevo paradigma de la gestión catastral: el enfoque multipropósito.

Con el anterior enfoque se transciende de un propósito meramente tributario y fiscalista a un tipo de servicio público, en que los procesos de formación, actualización, conservación y disposición de la información catastral se realizan con una orientación más acorde a la realidad de las transformaciones de las dinámicas territoriales, económicas, sociales, ambientales, en el marco de una nueva política de comprensión, manejo y gestión pública del suelo.

De ahí que a la luz de la innovación normativa, la Unidad Administrativa Especial de Catastro de Bogotá, en su calidad de catastro descentralizado y gestor catastral se proponga en prestar el servicio público catastral en cualquier parte del territorio nacional, ya que con base en su iniciativa de reforma, su ámbito de acción es ampliado con el nuevo plan de desarrollo 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" adoptado mediante el Acuerdo 761 de 2020, el cual reforma el Acuerdo Distrital 257 de 2006.

Por consiguiente, en el marco de la Ley 1712 de 2014, y de su decreto reglamentario 1081 de 2015, para la UAECD es de transcendental importancia identificar las características de ciudadanos, usuarios, grupos de interés y partes, ya que hacia ellos van dirigidos sus servicios y productos, con el propósito de responder como entidad catastral óptimamente a sus requerimientos.

En efecto, una óptima política de servicio al ciudadano exige conocer sus necesidades, particularidades, intereses, expectativas y preferencias, a fin de responder de manera satisfactoria a las mismas, involucrando al ciudadano mismo y contando con procedimientos de retroalimentación y reformulación que contribuyan a una mejor toma de decisiones con relación a la prestación de los servicios.

Así mismo, la caracterización de usuarios contribuye al cumplimiento de las políticas institucionales establecidas en la cadena de valor de la UAECD y la planeación institucional, al igual que de las políticas de gobierno digital,

[1] "Por el cual se crea el Departamento Administrativo de Catastro, se fijan tarifas sobre Impuesto predial y se dictan otras disposiciones"
[2] "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones"

racionalización de trámites, atención y servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y anticorrupción, gracias a un proceso de interacción con los ciudadanos usuarios.

Cabe considerar, por otra parte, que el presente ejercicio se realiza en un periodo especial[3], en razón de los efectos inesperados en todos los órdenes de la pandemia del coronavirus, lo que obligó al gobierno nacional a decretar la política de "Aislamiento preventivo obligatorio". Por consiguiente, para los respectivos análisis se contará substancialmente no solamente con las bases de datos derivadas de la prestación de los servicios del año 2019 y sino también con información del año 2020 hasta el 31 de agosto.

En consecuencia, a fin de poder dar cumplimiento a los aspectos anteriormente mencionados, se genera el presente documento, cuyo interés se centra en identificar cuáles son los principales actores que interactúan con la entidad, quienes a partir de sus necesidades permitirán mejorar su operación, mediante la definición de estrategias planificadas para alcanzar de mejor manera la misionalidad de la UAECD.

1. **ALCANCE**

Con el propósito de optimizar la interacción de la UAECD con sus usuarios, en el presente documento se establecen las premisas, se aplican variables y parámetros para caracterizarlos, siguiendo un proceso de mejora continua de su portafolio de servicios y productos, desarrollando estrategias de atención con base en las demandas, requerimientos, necesidades y preferencias de los ciudadanos, así como adecuando la cadena de valor y la institucionalidad, para ofrecer nuevos servicios, atender los requerimientos de nuevos usuarios, en el marco del enfoque catastral multipropósito y el servicio público catastral a nivel territorial.

Cabe señalar que el ejercicio de caracterización de usuarios se fundamenta en metodologías diseñadas e implementadas por el gobierno nacional para identificar, determinar y describir la "demanda", con el fin de mejorar la oferta de canales y ajustarlo a las expectativas y realidades de los ciudadanos que utilizan servicios o gestionan trámites. De este modo, el alcance del presente ejercicio toma como referencia el documento Conpes 3785 de 2013, al igual que el marco legal, reglamentario e instrumental, con el cual el gobierno nacional se propuso promover en todas las instituciones públicas del Estado una política de eficiencia del servicio de cara al ciudadano[4].

De ahí que en el marco de la anterior política que se traduce en las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 1081 de 2015, la UAECD en su ejercicio se ha servido de las herramientas: "Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados", del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como de la "Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés" del Departamento Nacional de Planeación –DNP-.

En tal sentido, la identificación, ubicación y definición de características de los usuarios que interactúan con la UAECD es determinante para encontrar mediciones del desempeño institucional, al igual que para el diseño de

[3] En el presente documento para efectos de comprender la incidencia de la pandemia del coronavirus en la prestación de los servicios en la UAECD, durante el año 2020 se denominará como "**periodo especial",** el tiempo trascurrido desde el 20 de marzo hasta el 17 de agosto.

[4] Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 1081 de 2015 y las herramientas: Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados", del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés" del Departamento Nacional de Planeación –DNP-; Guía de instrumentos de gestión de información pública; ABC para la implementación de un programa de gestión documental; y Guía para responder a solicitudes de información pública.

líneas base que contribuyan en la formulación de planes de acción integral, encaminados al mejoramiento del servicio, respondiendo a las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos en materia catastral, como apoyo a la planeación del desarrollo y la formulación de políticas públicas.

Partiendo de los diferentes procesos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, el cual contempla una secuencia e interrelación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, se identificará y caracterizará los diferentes grupos de valor, con los cuales interactúa la gestión de la UAECD, lo que se demuestra con los flujos documentales de trabajo y datos que arrojan herramientas y aplicativos que dan cuenta de la trazabilidad de la interacción con la diversidad de usuarios, durante los años 2019 y 2020, considerando para este último año, un corte hasta el 31 de agosto y el periodo especial del 20 de marzo hasta el 17 de agosto. Ver Anexo N° 1 Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales.

En fin, valga decir que la presente caracterización, también se sustenta en procedimientos propios de la UAECD, orientados al análisis e identificación de las características que diferencian a los usuarios, agrupándolos de acuerdo con diferentes variables y termina con la consolidación de los grupos de acuerdo con el producto o servicio que se presta y los canales habilitados para su atención, con el objetivo de mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de la entidad y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características y particularidades de la población usuaria y sus organizaciones que interactúa con la UAECD, por medio de diferentes variables, sistematizando, analizando las bases de datos de los aplicativos que dan cuenta de la interacción, requerimientos y comportamientos de individuos y grupos de valor con el entorno, así mismo, a través del chequeo de documentos que dan cuenta de flujos de trabajo de la producción de bienes y servicios hacia el exterior, al igual que de la identificación y caracterización de potenciales usuarios, en el marco del nuevo servicio de gestión catastral a nivel territorial, en calidad de gestor y operador catastral, con el propósito de identificar necesidades, expectativas y preferencias, ejercer una adecuada toma de decisiones basada en evidencias identificadas, ofrecer un mejor servicio, pertinente, oportuno, efectivo, de calidad y mejorar la relación con los usuarios y así fortalecer la percepción de confianza hacia la entidad.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN

- Tipificar los usuarios, grupos de interés y clientes de la Entidad, con un enfoque general y de acuerdo con la normatividad vigente, identificando sus características, necesidades, expectativas y preferencias, a partir de cada uno de los procesos misionales de la UAECD.
- Aumentar el conocimiento sobre los usuarios, clientes y grupos de interés, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos, facilitar la interacción con la administración y adecuar procedimientos para el acceso a la información, por medios electrónicos y presenciales.
- Determinar las necesidades de los usuarios, de tal manera que éstas sean satisfechas, mediante la adecuación de los procesos y procedimientos para la optimización de la oferta de servicios y productos conforme a sus expectativas.
- Planear e implementar estrategias orientadas al mejoramiento de la relación con los usuarios, mediante mecanismos de participación, intercambio y retroalimentación de información presencial y virtual.

4. MARCO DE REFERENCIA

Es pertinente que el ejercicio de caracterización de usuarios cuente con una síntesis del largo recorrido de la UAECD en procura de su constitución como una de las entidades de mayor valor en gestión catastral del país, al igual que se traten los aspectos más relevantes de política y la normativa nacional y distrital en materia catastral, como también hacer alusión a algunos aspectos relacionados con el quehacer institucional de la entidad, de cara al cumplimiento de las disposiciones de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

A. Antecedentes

La política de catastro surgió con el nacimiento de la república con la Ley 30 de 1821, orientada a identificar inmuebles y propietarios para financiar el gasto público, luego mucho años después, la Misión Kemmerer, en los años 30, influyó para que se adoptarán medidas de modernización y racionalización de la tributación, caracterizando la propiedad y proponiéndose el catastro como un sistema, lo que dio lugar a la Ley 78 de 1935, con una particularidad que consistió en que el propietario declaraba el valor de los bienes raíces y su estimación quedaba a cargo del catastro.

Igualmente, con la Ley 1440 de 1935 se creó el Instituto Geográfico Militar Catastral y posteriormente con el Decreto 290 de 1957 se crea el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) como la entidad que se encargaría de las competencias catastrales a nivel nacional, creándose cuatro catastros descentralizados en Medellín, Bogotá, Cali y Antioquia. Hasta 1970, con el decreto 1250 del mismo año se determina la articulación del registro con el catastro físico, económico, fiscal y jurídico.

En los años 80 del siglo XX, con la influencia de la Misión Bird-Wiesner para las finanzas intergubernamentales se expidió la Ley 14 de 1983 y el Decreto 3496 de 1983 que la reglamenta, con el objeto de fortalecer los fiscos de las entidades territoriales, normas marco del catastro en la actualidad, definido éste como "el inventario, debidamente actualizado y clasificado, de los bienes inmuebles pertenecientes al Estado y a los particulares, con el objeto de lograr su correcta identificación física, jurídica, fiscal y económica.

Así mismo, las mencionadas normas determinan los "objetivos de las autoridades catastrales y los ciclos de actualización el reajuste automático anual de avalúos, el método de valoración catastral masiva y por zonas homogéneas, y la inscripción de mejoras no incorporadas para efectos tributarios". En 1984 se expidió el Decreto 1711 con el objeto de reestructurar el intercambio obligatorio de información del registro con el catastro, estableciendo procedimientos de adecuación de los mismos, agilizando y tecnificando la función registral.

Indudablemente, la institucionalidad catastral distrital es el resultado de significativas y numerosas reformas legales y reglamentarias, derivadas de la política de catastro a nivel nacional, que a partir de las experiencias de la práctica administrativa y los debates técnicos, en gestión catastral, con el transcurso del tiempo se ha consolidado una estructura organizacional óptima, surgiendo del Acuerdo 257 de 2006 que transforma el Departamento Administrativo de Catastro Distrital en la Unidad Administrativa Especial de Catastro -La UAECD-.

Así, la UAECD pertenece "al sector descentralizado por servicios, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita a la Secretaría Distrital de Hacienda", cuyo objeto consiste en "responder por la recopilación e integración de la información georreferenciada de la propiedad inmueble del Distrito Capital en sus aspectos físico, jurídico y económico, que contribuya a la planeación económica, social y territorial del Distrito Capital".

La implementación del Acuerdo 257 de 2006 ha representado un hito en materia de la recopilación e integración de la información georreferenciada de la propiedad inmueble del Distrito Capital en sus aspectos físico, jurídico y económico, puesto que en el marco de su objeto y de sus funciones en los años 2008 y 2009 se desarrollaron los ciclos de actualización catastral con efecto para las vigencias 2009 y 2010, respectivamente, en un total de 2.112.00 predios representativos del 100% del área urbana de la ciudad.

En lo que conciernen otras reformas administrativas a cargo directamente de la Unidad Administrativa Especial de Catastro, a través de su Consejo Directivo, se han presentado las siguientes: el Acuerdo 001 de 2007 "Por el cual se adoptan los estatutos internos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital" y el Acuerdo 002 de 2007, "Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la UAECD y se dictan otras disposiciones. Estos esfuerzos reglamentarios estuvieron orientados a mejorar y fortalecer la capacidad operativa y tecnológica de la Entidad.

Sin embargo, se detectó la necesidad de realizar un rediseño y es así como la UAECD emprendió la reforma catastral de Bogotá para gestionar de forma más eficiente su información y brindarle el acceso libre y eficiente de los usuarios a la base de datos catastral y facilitar la realización de los trámites. Por consiguiente, el 2 de Mayo de 2012 se expide el Acuerdo 003 "por el cual se adoptan los estatutos internos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones".

Las anteriores reformas se han adoptado de acuerdo con lo dispuesto por el Inciso Segundo del Artículo 55 del Decreto Ley 1421 de 1993, ya que corresponde a las juntas directivas de las entidades descentralizadas la creación, supresión, fusión y reestructuración de las dependencias de la misma. De ahí que la reforma con el Acuerdo 004 de 2012 se llevó a cabo con base en el análisis de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, al igual que con la implementación de la nueva cadena de valor y la puesta en funcionamiento de la nueva versión del Aplicativo SGI - Sistema de Gestión Integral, señalando la definición y aplicación de mejores prácticas que soportan el nuevo Catastro.

Por otra parte, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1955 de 2019, el Concejo de Bogotá, en el artículo 129 del acuerdo 761 de 2020, modificó y amplió el objeto y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, que estaban consignadas en el artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006. En ese sentido, se preparó el documento de justificación técnica y las presentaciones para que el Consejo Directivo aprobara la actualización de las reglas de organización y funcionamiento de la UAECD, para establecer las condiciones legales, financieras e institucionales necesarias para ejercer su condición de gestor u operador catastral en otras entidades territoriales, entidades públicas y esquemas asociativos del país, para lo cual acordó unificar las disposiciones contenidas en los Acuerdos 3 y 4 de 2012 y proceder a la derogatoria de estos 2 acuerdos, adoptándose el Acuerdo Número 005 (Agosto 21 de 2020) "Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, y se dictan otras disposiciones".

En conclusión, al día de hoy, Bogotá D.C, cuenta con una entidad solvente para adelantar los procesos de formación, actualización, conservación y difusión de toda la información de carácter catastral de todos los predios urbanos, cumpliendo con la misión de registrar, analizar, comprender y proyectar la realidad de la ciudad, es decir de cómo crece, se mueve la sociedad sobre su territorio y hacia dónde va. Así, la información recabada permite establecer cómo, dónde y de qué manera cambian las edificaciones, las vías, asimismo, a qué ritmo se expanden los barrios, las redes de servicios domiciliarios, las avenidas y todo lo que tiene que ver con la dinámica urbana y de planeación del Distrito Capital

B. Marco referencial: política y normatividad del orden nacional en cuanto a la gestión catastral con enfoque multipropósito

En la actualidad el marco referencial de las actuaciones de la UAECD se sustenta en la política pública de catastro multipropósito, la normatividad nacional, el marco de acción para la intervención en la formación, actualización, conservación, integración y disposición de la información catastral con enfoque multipropósito, respondiendo a los principios de la política, permitiendo la potencialización de las capacidades de las entidades territoriales objeto de intervención, la gradualidad en la cobertura y la progresividad en el uso de información.

La perspectiva multipropósito se traduce en la comprensión del predio en el contexto del territorio como construcción social. En efecto, el predio como parte de un suelo, un espacio, un paisaje afectado o transformado por los seres humanos, por sus relaciones sociales, culturales, políticas y actividades económico-productivas, es decir, las relaciones sociales vinculadas con la dimensión espacial que dan lugar a vocaciones, ventajas comparativas o desigualdades, especializaciones, prácticas sociales específicas, culturales y políticas que constituyen sentidos simbólicos como producto de la inter-comprensión en sociedad en una íntima relación con la naturaleza y sus espacios.

En este sentido se comprende que el punto de inflexión en las reformas para resolver la problemática catastral nacional, ha sido la expedición de la Ley 1753 de 2015 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: "Todos por un nuevo país". La anterior ley, en su artículo 104, ordenó la implementación de un catastro con enfoque multipropósito que trascienda el enfoque fiscal y contemple las funciones económicas, sociales y ambientales de la propiedad y el territorio como prerrequisito para un adecuado ordenamiento del territorio, la estabilidad jurídica de la propiedad, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la planeación económico y social, y por supuesto, todo lo atinente a la formulación e implementación de políticas públicas.

Igualmente, la mencionada ley creó un Sistema Nacional de Gestión de Tierras a partir de la información del catastro multipropósito y del registro público de la propiedad, adoptándose estándares modernos en materia cartográfica y de información predial, gracias a la aplicación de "instrumentos y procedimientos para alcanzar la plena coherencia entre el catastro y el registro, y avanzar en la formalización de la propiedad, tales como los levantamientos por barrido predial masivo, y la rectificación administrativa de área y linderos de bienes inmuebles a partir de acuerdo de voluntades de los propietarios".

También, la ley creo el Programa Nacional de Competencias Diferenciadas, lo que permite entre otras, la posibilidad de que competencias atinentes a la gestión catastral se deleguen a las entidades que cuenten con las capacidades institucionales, técnicas y financieras, siendo aplicable únicamente a municipios, distritos y áreas metropolitanas con población superior a 500.000 habitantes. De ahí que el artículo 2.2.2.5.6. del Decreto 1170 de 2015, adicionado por el Decreto 1983 de 2019, dispone que las entidades territoriales que no estén habilitadas podrán contratar a un gestor catastral para la prestación del servicio público en su territorio.

Las condiciones para la contratación del gestor se hallan contenidas en el artículo 2.2.2.5.7. del Decreto 1170 de 2015, adicionado por el Decreto 1983, que señala que la contratación deberá sujetarse a las siguientes 3 condiciones: El gestor catastral contratado debe contar con una habilitación vigente para prestar el servicio público de gestión catastral; la selección del contratista para la prestación del servicio público catastral podrá realizarse a través de contratación directa; y la remuneración de los gestores catastrales contratados por las entidades territoriales por concepto de formación, actualización y conservación catastral deberá fundarse en un estudio de mercado de acuerdo con las particularidades del territorio y el alcance de las actividades contratadas.

Por otra parte, el Documento CONPES 3859 constituyó la "Política para la adopción e implementación de un catastro multipropósito rural-urbano", se propuso la conformación y sostenimiento de un catastro multipropósito siguiendo los estándares internacionales, en coherencia con el registro de la propiedad, a partir de levantamientos por barrido predial masivo, consiguiendo en lo fundamental la implementación de la fase piloto, sin consolidar los ajustes estructurales para la ejecución de la política, en razón de las limitaciones en la realización de ajustes legislativos.

No obstante, cabe resaltar que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como máxima autoridad catastral del país (IGAC) resultado de la fase piloto produjo el documento "Conceptualización y Especificaciones Técnicas para la Operación del Catastro Multipropósito". De todos modos, se formuló el CONPES 3958 "Estrategia para la implementación de la política pública de catastro multipropósito", que adopta un plan de acción a siete años (2019-2025) que contempla el aprovechamiento de la información catastral y de las capacidades institucionales a nivel nacional y territorial para así lograr la actualización gradual y progresiva de la información catastral del país.

El CONPES 3958 hace referencia al catastro multipropósito como un "sistema basado en el predio, que contiene o integra los componentes físico, jurídico, económico y el aspecto material (información de las relaciones de hecho que no constituyen derechos reales materiales), para usos múltiples. Entre los fines más relevantes sobresalen: la gestión pública multisectorial, la formalización y seguridad jurídica de la propiedad inmueble, la transparencia y agilidad del mercado de tierras, la eficiencia en la gestión fiscal, la interoperabilidad entre sistemas de información y la disposición de información para la habilitación espacial de la sociedad".

Para la implementación del CONPES mencionado, el Gobierno Nacional con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi –IGAC-, con el apoyo de los catastros descentralizados, se propuso realizar de manera gradual e integral las actividades para la formación y actualización, a fin de hacer consistente el catastro y el registro, "mediante levantamientos por barrido y predial masivo, en los municipios y/o zonas priorizadas con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible".

Por otra parte, el CONPES 3958 se enfoca en abordar tres problemáticas: "las asociadas con la coordinación y articulación interinstitucional, así como los ajustes institucionales que separen y fortalezcan los roles del IGAC y promuevan la participación de otros actores públicos y privados; las problemáticas asociadas a la disposición oportuna de insumos y el ajuste de metodologías, adopción de estándares y fortalecimiento de sistemas de información, acorde con las necesidades del país; y aquellas atinentes a la promoción de su utilidad para el diseño e implementación de otras políticas públicas relacionadas con el desarrollo territorial, estableciendo protocolos y estándares para la interoperabilidad de la información y socializándolos con diferentes actores sectoriales".

Con las capacidades generadas por las instituciones catastrales, la inversión en talento humano, la incorporación de mecanismos tecnológicos y financieros y los aprendizajes de las experiencias piloto para definir los lineamientos de expansión de la política se propone la sostenibilidad del catastro multipropósito, "pasando del actual 5,68 % del área del territorio nacional con información catastral actualizada, al 60 % en 2022 y posteriormente al 100 % de cobertura en 2025, con un enfoque multipropósito, y previendo mecanismos para la sostenibilidad financiera y su actualización de manera permanente".

En cumplimiento de la política pública derivada del CONPES 3958 se hicieron ajustes legislativos y reglamentarios con la Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", el Decreto 1983 de 2019 y el Decreto 148 de 2020. La mencionada ley

ordena la adopción del enfoque catastral multipropósito como parte de la gestión catastral junto a las operaciones técnicas y administrativas atinentes a la formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral.

De este modo toma relevancia el concepto de gestión catastral definiendo los actores que se encargarán de la prestación de este servicio: el Instituto Geográfico Agustín Codazzi como ente regulador: entidades en calidad de gestoras catastrales comprometidas en adelantar los procesos de formación, actualización, conservación, y difusión catastral, al igual que los procedimientos del enfoque catastral multipropósito; y entes operadores catastrales, encargados de las labores operativas que comprende el conjunto de la gestión catastral. Los gestores y operadores catastrales son sujetos del régimen de infracciones establecido por la mencionada ley.

Adicionando, a la implementación de la política, el gobierno nacional expidió el Decreto 1983 de 2019, que reglamenta parcialmente los artículos 79, 80, 81 y 82 de la Ley 1955 de 2019 y se adiciona un capítulo al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del decreto 1170 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto reglamentario Único del Sector Administrativo de Información estadística", estableciendo el marco de las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y financieras para habilitar a los gestores catastrales que efectuarán la gestión catastral, al igual que los requisitos de idoneidad.

Se agregó al desarrollo de la política pública el Decreto 148 de 2020, el cual contribuye a reglamentar los artículos 79, 80, 81 y 82 de la Ley 1955 de 2019, definiendo el marco de la gestión catastral con el fin de especificar sus condiciones generales como del servicio público, definiendo los aspectos esenciales de la prestación del servicio, tales como: la actuación coordinada de las entidades administrativas para que el servicio sea prestado de manera eficiente, el modo como los gestores y operadores catastrales desarrollarán sus actividades en la prestación del servicio y las funciones que tendrán las entidades de regulación, inspección, vigilancia y control del servicio público.

Así mismo, el Decreto 148 de 2020 se propone a través del servicio público de gestión catastral atender la necesidad que tiene el país de contar con una información catastral actualizada, que refleje la realidad física, jurídica y económica de los inmuebles, contando con la participación ciudadana, el uso de las herramientas tecnológicas, la actuación coordinada de las entidades administrativas, comprometiendo en el cumplimiento de sus obligaciones a gestores y operadores catastrales y definiendo los procedimientos del enfoque multipropósito en la gestión catastral.

El enfoque multipropósito se desenvuelve contando con procedimientos que se refieren a la información física, jurídica y económica de los bienes inmuebles (privados, fiscales, baldíos, patrimoniales y de uso público) como base catastral, resultado de la gestión catastral, mediante la aplicación de los procesos de formación, actualización, conservación y difusión, garantizándose de que haya continuidad y mantenimiento permanente de los mismos. Frente al desarrollo de los anteriores procesos, el mencionado decreto obliga a los gestores catastrales a seguir los procedimientos del enfoque multipropósito.

El decreto es taxativo en hacer referencia a unos mínimos procedimientos que caracterizarían al enfoque multipropósito tales como el barrido predial masivo, integración con el registro, incorporación de datos de informalidad en la propiedad, actualización permanente e integridad de los trámites inmobiliarios, interoperabilidad e integración de capas parcelarias, servicios digitales, innovación y evolución continua. Estos procedimientos se aplicarían de manera gradual y de acuerdo con condiciones y capacidades como también teniendo en consideración la disponibilidad de información, dejando libertad en la utilización de métodos técnicos, siempre y cuando cumplan las especificaciones técnicas del IGAC.

En definitiva, el CONPES 3958 como "Estrategia para la implementación de la política pública de catastro multipropósito", cuenta con ajustes legislativos y normativos que permitirán a las autoridades competentes y a los gestores catastrales más avezados para el diseño y aplicación de modelos operativos, haciendo que el catastro transcienda de los fines fiscalista y se convierta en una herramienta que genere valor, como instrumento no sólo de fortalecimiento de las finanzas publica sino también de la planeación del desarrollo y la formulación de las políticas públicas.

C. Marco referencial: política y normatividad del orden distrital en cuanto a la gestión catastral con enfoque multipropósito

Con el propósito de adecuar la UAECD a las nuevas oportunidades de desarrollo que brinda la norma nacional, se observó la necesidad de actualizar sus reglas de organización y funcionamiento para así contar con un marco normativo, condiciones administrativas, institucionales, financieras y tecnológicas que se requieren para ejercer su condición de gestor y operador catastral en otras entidades territoriales del país. Por ello, el Acuerdo Distrital 761 de 2020 "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental, y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social y Ambiental Para La Bogotá del Siglo XXI" adicionó los parágrafos primero y segundo del Acuerdo 257 de 2006.

En cuanto al parágrafo primero del artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006, el artículo 129 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 faculta a la UAECD para que ejerza las funciones de autoridad, gestor y operador catastrales, en concordancia con el artículo 79 de la Ley 1955 de 2019 y sus disposiciones reglamentarias, en cualquier lugar de la geografía nacional, sirviéndose de sedes, gerencias o unidades de negocio en las jurisdicciones de las entidades territoriales que requieran sus servicios, mediando un contrato o un convenio, disponiendo de un presupuesto y el acceso a los bienes y servicios relacionados con la infraestructura de servicios espaciales y/o los sistemas de información.

En lo que concierne el parágrafo segundo del artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006, el artículo 129 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, en el cumplimiento de sus funciones de gestor y operador, autoriza a la UAECD "para asociarse o conformar esquemas societarios con entidades públicas de cualquier nivel de gobierno, o con personas de derecho privado y efectuar las transferencias o aportes correspondientes, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 y las demás normas legales que regulen la materia".

Adicionalmente, el artículo 130 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 prescribe que los "Los ingresos que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital perciba como remuneración por la prestación del servicio público catastral, en su condición de gestor u operador catastral, harán parte de su presupuesto como rentas propias, serán recaudados directamente por la entidad y apropiados en su presupuesto mediante Decreto. La entidad podrá realizar gastos de pre inversión, diseño, alistamiento y ejecución en el desarrollo de los contratos o convenios interadministrativos que suscriba en ejercicio de las funciones relacionadas con el catastro multipropósito.

Desde otra perspectiva, es necesario considerar que el actual Plan de Desarrollo, Acuerdo Distrital 761 de 2020, en el artículo 2, Objetivo general, contempla a Bogotá integrada en la "Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca y en el Plan de Ordenamiento Territorial con visión regional. En otros términos, en el Plan de desarrollo distrital es de transcendental importancia la integración de Bogotá con la región, ejecutando iniciativas de diversa índole con impacto regional, concediendo especial importancia a las iniciativas de infraestructura de datos espaciales de carácter regional y a la actualización catastral.

Específicamente, se contempla desarrollar un programa de cooperación horizontal para apoyar a Cundinamarca como gestor catastral. En este sentido, la vocación natural de ciudad-región y los esfuerzos de consolidación de una estructura regional perdurable, encuentran en la estrategia de catastro multipropósito un verdadero instrumento de coordinación e integración regional. De cierto modo, una geometría regional acertada es una oportunidad para estructurar estrategias de financiamiento para sostener la operación que adelante la UAECD, como gestor o como operador catastral.

De hecho, el Decreto 1983 de 2019 habilitó a las entidades territoriales para cubrir los costos de la operación del catastro que lleven a ejecutar proyectos públicos regionales, sufragando de manera asociada entre los Departamentos y entes asociativos, los costos de los servicios prestados, lo que se materializa mediante la suscripción de contratos que permitirán aunar esfuerzos financieros para realizar las actividades en cuya ejecución la UAECD con base en su calidad y experiencia, podrá obtener buenos resultados, márgenes que se reinvertirán en la propia entidad y que en últimas redundarán en el beneficio de los ingresos del Distrito Capital y en procesos de planeación de carácter regional.

Como se puede observar la UAECD cuenta actualmente con un marco de política pública y normativo derivado del actual plan de desarrollo distrital para contribuir en el propósito del gobierno nacional de contar con información catastral actualizada con un enfoque multipropósito. En efecto, las diferentes normas brindan un enfoque de política para el ejercicio de la UAECD como gestora y operadora catastral, contando con autorización para ejercer presencia en toda la geografía nacional, mediante modalidades de vinculación con las entidades territoriales, formas de organización para prestar el servicio, y autonomía para gestionar recursos de inversión, presupuestales, administrativos, técnicos, tecnológicos y logísticos.

En conclusión, el paso a seguir consiste en que la UAECD emprenda un proceso de reingeniería institucional, adecuando a nivel interno su normatividad, su plataforma estratégica, técnica y tecnológica y sobre todo la disposición de su talento humano para asumir las funciones de gestora y operadora catastral en las entidades territoriales, gracias a la suscripción de contratos interadministrativos, las alianzas o formas asociativas que le permitan ejecutar en debida forma las actividades que la ley le está concediendo, potenciando sus capacidades actuales, favoreciéndole enfrentar los nuevos retos generados por la estrategia de catastro multipropósito, en un ambiente de transición normativa, alta competencia y cambio tecnológico.

D. El contexto institucional como referente de la caracterización de usuarios:

El ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios o interesados con el propósito de analizar, evaluar, diseñar e incluso rediseñar los servicios y productos ofrecidos, considerando los niveles de satisfacción de los usuarios mismos, requiere tomar como punto de partida y referencia las funciones institucionales esenciales de la UAECD, de ahí que en primer lugar se aluda a las funciones básicas prescritas el Acuerdo 257 de 2006, siendo las siguientes:

a) *Realizar, mantener y actualizar el censo catastral del Distrito Capital en sus diversos aspectos, en particular fijar el valor de los bienes inmuebles que sirve como base para la determinación de los impuestos sobre dichos bienes.*
b) *Generar y mantener actualizada la Cartografía Oficial del Distrito Capital.*
c) *Establecer la nomenclatura oficial vial y domiciliaria del Distrito Capital.*
d) *Generar los estándares para la gestión y el manejo de la información espacial georreferenciada y participar en la formulación de las políticas para los protocolos de intercambio de esa información y coordinar la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital (IDECA).*

e) Elaborar avalúos comerciales a organismos o entidades distritales y a empresas del sector privado que lo soliciten.

f) Poner a disposición de la Secretaría Distrital de Planeación todos los documentos e instrumentos técnicos que la Unidad elabore para efecto de que aquella desarrolle sus funciones.

En segundo lugar, y como complemento a la relación de Catastro Bogotá con IDECA, es importante destacar que mediante el Acuerdo N° 130 de 2004 se crea la Infraestructura Integrada de Datos Espaciales para el Distrito Capital y con su Artículo Cuarto se asigna a la UAECD la coordinación de dicha Infraestructura:

"La coordinación de la Infraestructura Integrada de Datos Espaciales del Distrito será responsabilidad del Departamento Administrativo de Catastro Distrital y se realizará de acuerdo con los lineamientos técnicos y la políticas que sobre el particular determine la Comisión Distrital de Sistemas CDS-, a través de su Grupo de Trabajo de Información Georeferenciada".

En tercer lugar, en el marco de la adopción del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 Bogotá Mejor Para Todos, en el artículo 116 del Acuerdo N°645 de 2016[5] , el Concejo de Bogotá D.C. adiciona el siguiente parágrafo al artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006:

"Parágrafo. Con el fin de cooperar con el objetivo nacional de la actualización catastral, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD- podrá adelantar las labores necesarias para apoyar y asesorar la formación y actualización catastral de los diferentes municipios, cuando ellos lo requieran. Para cumplir con lo anterior, la UAECD podrá celebrar y ejecutar convenios o contratos con el Instituto Agustín Codazzi o con las autoridades descentralizadas que lideren la formación y actualización catastral en las entidades territoriales".

En cuarto lugar, en el marco de la adopción del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" en el artículo 129 del Acuerdo N°761 de 2020, el Concejo de Bogotá D.C. adiciona los siguientes parágrafos al artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006:

Parágrafo Primero: La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones de autoridad, gestor y operador catastrales, a que hacen referencia el artículo 79 de la Ley 1955 de 2019 y sus disposiciones reglamentarias. La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital podrá prestar los servicios de gestión y operación catastral en cualquier lugar del territorio nacional. Para este efecto, podrá establecer sedes, gerencias o unidades de negocio en las jurisdicciones de las entidades territoriales con las que contrate la prestación de estos servicios. Las sedes, gerencias o unidades de negocio que se establezcan podrán disponer de un presupuesto y de la facultad de contratación mediante delegación que efectúe el Director General. Para el ejercicio de las funciones a que se refiere el presente artículo, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital podrá suscribir convenios o contratos para el acceso a los bienes y servicios relacionados con la infraestructura de servicios espaciales y/o los sistemas de información que posea, con el propósito de facilitar el acceso de las entidades territoriales que requieran estos servicios.

Parágrafo Segundo: Para el cumplimiento de las funciones de gestor y operador catastrales, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital podrá asociarse o conformar esquemas societarios con entidades públicas de cualquier nivel de gobierno, o con personas de derecho privado

[5] "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos""

y efectuar las transferencias o aportes correspondientes, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 y las demás normas legales que regulen la materia.

El anterior expediente refuerza la naturaleza y misión de la entidad catastral, en el sentido de que "La UAECD aporta al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, la toma de decisiones de política pública, la reducción de la inequidad y la focalización de la inversión, gestionando información georreferenciada, integral e interoperable, haciendo uso de tecnologías de punta, aplicando un modelo innovador con participación ciudadana en los procesos de formación, actualización, conservación y difusión de la información con enfoque multipropósito en calidad de gestor y operador catastral en el territorio nacional". Por ello, en concordancia con esta misión, la UAECD se propone los siguientes objetivos estratégicos:

- Empoderar el talento humano con competencias desde el ser, el saber y el hacer y fortalecer la participación activa de la ciudadanía en la gestión catastral con enfoque multipropósito.
- Garantizar la integralidad, interoperabilidad y difusión de la información catastral y geográfica con enfoque multipropósito en el marco de una ciudad región inteligente como gestor y operador catastral en el territorio nacional.
- Liderar la Infraestructura de Datos Espaciales y Robustecer los modelos, metodologías y tecnologías con innovación y calidad en la gestión y operación catastral
- Garantizar la sostenibilidad financiera y administrativa de la entidad para prestar el servicio público catastral, incorporando el fortalecimiento de la gestión comercial territorial.

La anterior misión institucional y los objetivos estratégicos fortalecen las competencias institucionales y orienta la gestión catastral de la UAECD, gracias a una óptima interrelación de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, traduciéndose fundamentalmente en cuatro procesos: capturar, integrar, disponer información y recientemente el ejercicio de la gestión catastral en el territorio, en calidad de gestor y operador catastral, en consonancia con los procedimientos del enfoque multipropósito, definidos en la política pública de catastro:

- La Captura de información busca actualizar los diferentes niveles de información catastral, acordes con la dinámica urbana física, jurídica y económica, sobre una base esencialmente geográfica, que posibilita el punto de partida o línea base de la Infraestructura de Datos Espaciales IDECA o a través de la conservación y atención de trámites catastrales.

- La Integración de información está orientada a generar mecanismos de integración interinstitucional a través de una plataforma tecnológica para organizar las transacciones de intercambio e interoperabilidad de información espacial que se lleven a cabo entre las diferentes entidades del Distrito.

- La Disposición de información se concentra en la relación con el usuario y en la concertación de temas estratégicos que permitan desarrollar nuevas capacidades de generar ingresos y la identificación de nuevas oportunidades resultantes de la transformación de la UAECD.

- La Gestión Catastral Territorial se asocia a lo definido en el parágrafo 1 Artículo 129 del Acuerdo 761 de 2020 por el cual se adoptó el nuevo Plan de Desarrollo Distrital: "(…) La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones de autoridad, gestor y operador catastrales, a que hacen referencia el artículo 79 de la Ley 1955 de 2019 y sus disposiciones reglamentarias. La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital podrá prestar los servicios de gestión y operación catastral en cualquier lugar del territorio nacional. (…)"

La articulación de los cuatro procesos anteriores, con sus respectivos procedimientos garantizan una visión integral e interactiva, donde las personas, la arquitectura organizacional las políticas institucionales, las estrategias, aportan a la cualificación de los productos y servicios de la entidad, en la dinámica de la cadena de valor de la gestión catastral, apoyándose igualmente en la gestión de tecnologías de información, gestión jurídica y contractual, la gestión financiera y la gestión de los usuarios.

5. NORMATIVIDAD GENERAL APLICABLE AL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Una vez señalados los procesos misionales de la UAECD, con atención a los requerimientos y las necesidades de los usuarios, clientes y socios estratégicos, con el propósito de lograr altos niveles de satisfacción de los mismos, es pertinente señalar la importancia del ejercicio de caracterización, haciendo alusión nuevamente a una necesidad institucional por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su Decreto reglamentario 1081 de 2015.

Para tales efectos, anteriormente ya se anunció que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por medio de su Estrategia de Gobierno Digital, ha definido un instrumento metodológico que orienta a las entidades en el abordaje los ejercicios de caracterización, para lo cual, ha generado el documento "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas"6 y con ello, ha provisto los diferentes formatos a ser adoptados. Adicionalmente, para el presente ejercicio se toma como referencia la "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados", elaborada por el Departamento Nacional de Planeación"7.

Así mismo, el ejercicio de caracterización se enmarca en las políticas de desarrollo administrativo o políticas de gestión y desempeño institucional, sin menoscabo de las demás políticas que establece el Artículo 2.2.22.2.2 del Decreto 1083 de 2015, puesto que todas ellas confluyen para prestar un óptimo servicio al ciudadano, principalmente, en el presente documento de caracterización se hace referencia a las políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; servicio al ciudadano y gobierno digital; participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas.

Estas cuatro políticas contribuyen en el diseño, adecuación, implementación y rediseño de procesos y procedimientos, que cada vez hacen más eficaz y eficiente la cadena de valor pública, gracias a la utilización de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación, que favorecen la sistematización y divulgación de información, que coadyuvan en una mejor prestación de los servicios, que responden al alcance de los intereses y necesidades de los ciudadanos, buscando de esta manera satisfacer sus requerimientos, priorizar sus intervenciones, involucrándolos en procesos de innovación y participación ciudadana por diferentes medios.

6. POLITICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO EN LA UAECD

A continuación, se presenta un sucinto balance de las políticas de desarrollo que constantemente están mejorando y apoyando los procesos misionales y de apoyo de la UAECD.

A. La política de transparencia y del derecho de acceso a la información

[6] MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – MINTIC. Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Bogotá D.C. – Colombia. 2011.

[7] DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – DNP. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados elaborada por el Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C. – Colombia. 2015

Se propone regular el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos, garantizando este derecho, conociendo sus necesidades o expectativas en materia de información y adecuando procesos y procedimientos para entrega de la misma, conviniendo el lenguaje y el canal que favorezca la comunicación y la interacción. En cumplimiento de esta política, la UAECD ha dispuesto en su página de internet el enlace (link) "Transparencia y Acceso a la Información Pública"[8] para asegurar el acceso a información atinente a sus procesos, procedimientos y funcionamiento, ya que cuenta con otro enlace para sus productos y servicios[9].

Cumpliendo con la Ley 1712, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, la UAECD pone a disposición de todos los usuarios integrantes de los grupos de valor y de interés información alineada a los procesos y procedimientos contemplados en el sistema integral de gestión. Efectivamente, en la página, en el mencionado enlace, los ciudadanos usuarios podrán conocer los mecanismos y canales de contacto y de atención; las políticas de seguridad, los derechos; la estructura orgánica, los procesos, los procedimientos, el talento humano, sus funciones, su desempeño; la normatividad que rige la entidad; los procesos de apoyo en cuanto al presupuesto, la planeación, contratación y control; los Trámites y servicios; y los instrumentos de gestión de la información pública.

Valga decir que la anterior página, que se propone brindarle al ciudadano la información sobre los lineamientos para la realización de sus procesos, procedimientos y sus resultados, está sometida a un control de cambios, que garantiza su actualización continua, asegurando la publicación y divulgación de documentos y archivos que dan a conocer la actividad de la UAECD, motivada no sólo por el cumplimiento de la ley, sino también por su "Carta de trato digno a la ciudadanía", en el sentido de que sus usuarios y clientes tienen derecho a: "Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano. Este trato debe ser equitativo, respetuoso sin distinción alguna, considerado y diligente".

B. La política de servicio al ciudadano y gobierno en línea:

Busca "mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos", adecuando arreglos institucionales, cualificando los servidores públicos, ampliando la oferta de bienes y servicios, identificando o creando los canales de atención, con la ayuda de nuevas tecnologías, que faciliten la información, consulta, cooperación, colaboración entre la institución los ciudadanos, usuarios o interesados.

Con el propósito de brindar un acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites, productos y servicios, la UAECD además de atender in situ y contar con espacios presenciales, cada vez mejora y fortalece su presencia y participación en la Red CADE[10], tanto presencial como virtual, procediendo de la misma manera con los siguientes canales: Catastro en línea; Ventanilla única de la construcción; canal escrito; Tienda en línea; Canal telefónico; y Tienda Catastral & Planoteca.

A través de los anteriores canales se prestan los siguientes trámites y servicios: plusvalía; solicitud de peritos; cartografía; registro de información predial; cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones; actualizaciones de linderos, rectificación área por imprecisa; certificado catastral; certificación de inscripción en el censo catastral; asignación de nomenclatura; rectificación de áreas y linderos; englobe o desenglobe de dos o más predios; incorporación de obras físicas en los predios; cambio de propietario o

[8] Enlace página Internet UAECD https://www.catastrobogota.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica.
[9] Enlace página Internet UAECD https://www.catastrobogota.gov.co/tramites-y-servicios
[10] ***Red CADE**: Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios).*

poseedor de un bien inmueble; auto estimación del avalúo catastral; revisión de avalúo catastral; rectificación de información catastral; certificación de cabida y linderos; recurso de queja; revocatoria directa; recurso de apelación; recurso de reposición; y apoyo técnico, asesorías y analítica.

Con la prestación de los anteriores servicios y modalidades de interacción con los ciudadanos y su caracterización como usuarios, en el marco de la política de gobierno digital, la UAECD pretende seguir profundizando en el conocimiento de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en lo atinente a sus necesidades, tendencias, preferencias, expectativas que interactúan con ella para continuar diseñando y reformulando servicios en línea, contando con más y mejor información, facilitando el acceso con mejores tecnologías, ajustando las estrategias de vinculación a la gestión, con miras a hacer más efectiva la participación ciudadana por medios electrónicos, de tal manera que se cuente cada vez más con un mayor número de usuarios satisfechos, en razón de su interacción con la administración.

C. La participación ciudadana y rendición de cuentas

En lo concerniente a la participación, la UAECD está pendiente ante todo de garantizar el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna para integrar de manera crítica a la ciudadanía en los procesos de gestión catastral, y así mismo, que de manera activa intervenga en las actividades de rendición de cuentas, lo que exige permanentemente la identificación de necesidades y expectativas de los ciudadanos, al igual que de las preferencias por canales de información e interacción, priorizando contenidos, utilizando el lenguaje más conveniente, comprometiendo a los ciudadanos y sus diferentes formas de organización, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el procesos de rendición de cuentas y en los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

A la par, se implementa una política de “Datos abiertos”. En otros términos, no solamente se brinda información técnicamente procesada y con alto contenido técnico sino también se entrega a la ciudadanía “datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización”. De modo similar, se estructura y se implementa el plan de participación, pues la UAECD considera pertinente la participación y opinión de los ciudadanos prioritariamente en las siguientes temáticas: elaboración de normatividad relacionada con los temas técnicos del catastro; formulación de la planeación; formulación de políticas, planes y proyectos; ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones; apertura de datos; control social; y rendición de cuentas.

Al respecto, el 30 de enero de 2019 se llevó a cabo el espacio de diálogo ciudadano sectorial tratando asuntos de la esfera de la gestión catastral del año 2018 y luego al final de año, nuevamente se hizo otra actividad de rendición de cuentas[11] del año 2019, realizada el 13 de noviembre. Previamente, se suministró información, se fomentó el diálogo y se realizó ejercicios de retroalimentación entre la UAECD y los ciudadanos, teniendo como norte informar sobre la gestión institucional, los resultados de los planes de acción y el avance en la garantía de los derechos, en el marco del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con miras a generar conciencia en los servidores públicos, y en la ciudadanía de la importancia de la trasparencia y la ética en la gestión pública.

En fin, en la UAECD la rendición de cuentas es un proceso permanente de interlocución entre sus servidores públicos y la ciudadanía, pues así se genera transparencia, condiciones de confianza y se garantiza el ejercicio de control social a la administración, lo que se logra motivando a los ciudadanos a consultar permanentemente la página WEB, entablando un diálogo, mostrándose de manera transparente como opera la entidad,

[11] Consultar enlace: http://www.catastrobogota.gov.co/recurso/espacio-permanente-de-rendicion-de-cuentas-la-ciudadania

respondiendo a las diferentes inquietudes, solicitudes y requerimientos, recibiendo propuestas, pues a través de esta interacción, con diferentes herramientas, se informa sobre las actuaciones, los productos y servicios, así mismo, resultado de este intercambio se logra ajustar los planes de acción, programas y proyectos.

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

Este ejercicio de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta la UAECD la cual es tomada de diferentes fuentes; a continuación, se describen aquellas de mayor relevancia en el proceso:

- Bases de datos de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales dispuestos por la entidad (presencial, telefónico, escrito, virtual).
- Base de datos del Sistema de Asignación de Turnos (SAT)
- Informe de gestión: Plan Estratégico 2017-2020 IDECA; Informe de gestión IDECA, primer semestre 2019; Informe de gestión primer semestre de 2020 IDECA; Encuestas de satisfacción y documentos de trabajo de los funcionarios IDECA.
- Herramientas de analítica web.
- Bases de datos del Sistema Integrado de Información Catastral – SIIC.
- Base de datos de facturación.
- Lineamientos normativos que señalan el objeto y alcance de la Unidad.
- Exploración de clientes potenciales y referencia a posibles interesados en la prestación del servicio como gestor y operador catastral.

La información anterior se circunscribe a los años 2019 y 2020 hasta el 31 de agosto, incluyendo el tiempo que duró la política de “Aislamiento preventivo obligatorio”, en razón de la pandemia del coronavirus, periodo que inició el 25 de marzo y terminó el 17 de agosto, comprendiendo cinco meses y siete días.

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACION CARACTERIZADA: GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

El ejercicio de identificación de las características, intereses y necesidades de los usuarios que acceden a los servicios de la UACED conlleva a una descripción general, que permite agrupar los usuarios en dos grandes secciones (grupos de valor y grupos de interés), para luego tomar ejemplos de sus integrantes con el propósito de hacer una descripción específica.

8.1. Grupos de valor

Están constituidos por personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la UAECD y que, dada la naturaleza y finalidad de los mismos, pueden en algunos casos contribuir en su producción y prestación, por ejemplo, las entidades y organismos distritales, que hacen parte de la plataforma IDE.

Grupos de valor	Características
Ciudadanía	Personas naturales, nacionales o extranjeras, que sin ningún tipo de distinción son tributarias del Distrito o que son beneficiarias de los trámites, servicios y productos de la UAECD. En efecto, la razón de ser de la UAECD es contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, gracias a la garantía del derecho a la ciudad y su ruralidad, traduciéndose en la comprensión y el estudio de sus predios, en el contexto del territorio como una construcción social, que otorga derechos e impone obligaciones. Por otra parte, los ciudadanos se caracterizan por requerir de la UAECD servicios y productos, por tomar un ejemplo, las solicitudes sobre modificaciones que se producen sobre la propiedad de un inmueble, en los aspectos físicos, económicos y jurídicos, que son absolutamente gratuitas. En este sentido, es pertinente insistir en que todos los servicios y productos ofrecidos son un bien público de la ciudad, para el ejercicio de la ciudadanía, al igual que de actividades productivas, recreativas, turísticas, académicas y científicas, mediando la solicitud in situ o la consulta, visualización, interacción y descarga de datos oficiales de Bogotá, como resultado de la misionalidad de la UAECD y de la interacción con las demás entidades de la administración distrital y del orden nacional.
Alcalde (sa)	Responsable del cumplimiento de un programa de gobierno, convertido por el voto en mandato popular, quien junto a su equipo de gobierno y administrativo formula políticas, lineamientos y directrices derivadas del Plan Distrital de Desarrollo, conforme al orden constitucional, legal y reglamentario. De ahí que la UAECD está en la obligación de asistir al Alcalde (sa) con los servicios administrativos propios a su naturaleza y en la formulación, ejecución y evaluación de políticas de gestión catastral distrital con enfoque multipropósito, al igual que en su nuevo rol de gestor y operador catastral en el territorio nacional. Entre otros, hace parte de los lineamientos estratégicos, establecidos por la Alcaldesa, en el actual plan de desarrollo, en materia de gestión catastral con enfoque multipropósito, los siguientes: la ejecución de iniciativas de infraestructura de datos espaciales de carácter regional, la cooperación con el Departamento de Cundinamarca en asuntos catastrales y la participación en la articulación interinstitucional para la conformación de la Agencia Analítica de Datos, con el apoyo de IDECA.
Entidades y organismos distritales	Son entidades del sector central, descentralizado, adscritas y vinculadas, con las cuales se desarrollan actuaciones interinstitucionales, suministro, consulta e intercambio de información y trabajo colaborativo, que hacen parte de la plataforma IDE, con el propósito de cumplir con sus actividades misionales, articulándose para la atención a la ciudadanía y los grupos de interés, no sólo proveyendo información y servicios sino también haciendo uso de los mismos, generados en las diferentes entidades distritales, y en particular, aquellos prestados por la UAECD en materia de información jurídica, física, económica, productos geográficos y de georreferenciación. Al respecto, es relevante decir que todas las entidades y organismos que conforman la administración distrital son miembros de la Infraestructura de Datos Espaciales del Distrito Capital –IDECA-, ya que son receptoras de información geográfica y

Grupos de valor	Características
	georreferenciación de servicios o generadoras, sirviéndose de la información para la planeación, organización, toma de decisiones y evaluación de resultados.
Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	Son los servidores de la UAECD. Es el talento humano esencial que tiene la idoneidad, la competencia y la capacidad para generar los productos y los servicios catastrales; su identificación y su empoderamiento con competencias respecto al ser, saber y hacer es determinante para garantizar oportunidad, calidad y acceso a los servicios, al igual que su retroalimentación. Además de su conocimiento, habilidades, destrezas y experiencias, los servidores públicos cuentan con condiciones materiales de esencia pública, los espacios de construcción y los canales de comunicación con la ciudadanía para la prestación del servicio. La actuación de los servidores públicos garantiza el cumplimiento de la finalidad de la cadena de valor, como resultado de la implementación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, con el apalancamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, con el propósito de adelantar una gestión de proximidad con los usuarios, de manera dinámica, eficiente, oportuna y expedita, de tal modo que cada vez haya una congruencia entre sus expectativas y su percepción de satisfacción por los productos y servicios recibidos, contando así con mayores índices de la calidad en materia de gestión catastral.
Entidades territoriales, regionales, entes asociativos territoriales	Este grupo de valor toma relevancia con la implementación de la política pública de gestión catastral con enfoque multipropósito, el tránsito de la función pública de catastro a la de servicio público, autorizándose a la UAECD el desempeño como gestor y operador catastral a nivel nacional, de ahí que se amplíe el espectro de su actuación. Efectivamente, la UAECD está habilitada para prestar el servicio público de gestión catastral territorial, garantizando en primer lugar, en las entidades territoriales el diseño, organización, ejecución y evaluación de los procesos de formación, actualización, conservación y difusion de la informacion catastral de los componentes físico, jurídico, económico y cartográfico de los predios de la jurisdicción territorial asignada, de acuerdo con la normatividad vigente. Estos entes territoriales son personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político-administrativa del Estado, gozando de autonomía en la gestión de sus intereses. Son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias. En segundo lugar, con el enfoque multipropósito, toma relevancia aún más las Corporaciones Autónomas Regionales, ya que existe la eventualidad de llevar a cabo procesos de coordinación interinstitucional que permita contar con un catastro integral, completo, actualizado, confiable, consistente con el sistema de registro de la propiedad inmueble, que coadyuve en el mejoramiento de la gestión ambiental, mejorando los procesos de planificación y ejecución de proyectos de preservación, descontaminación o recuperación de los recursos naturales y el control por el uso y aprovechamiento adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente en los territorios de su jurisdicciones. En tercer lugar, están llamadas a constituirse en un grupo de usuarios de gran valor para la UAECD las asociaciones territoriales, puesto que se han conformado como entidades administrativas autónomas con el objeto de organizar conjuntamente la prestación de

Grupos de valor	Características
	servicios públicos, la ejecución de obras o el cumplimiento de funciones administrativas, y el desarrollo integral de los territorios de sus jurisdicciones. En lo fundamental son las áreas metropolitanas, asociaciones de áreas metropolitanas, asociaciones de distritos especiales, asociaciones de departamentos, asociaciones de municipios, regiones de planeación y gestión, regiones administrativas y de planificación, regiones administrativas y de planificación especial, asociaciones de corporaciones autónomas regionales, alianzas estratégicas de desarrollo fronterizo. Estos esquemas asociativos están siendo habilitados por el IGAC como gestores catastrales y están en la posibilidad de adelantar directamente procesos de formación, actualización y conservación catastral, con enfoque multipropósito, en las jurisdicciones territoriales o para ello podrán contratar operadores catastrales, tal y como lo es la UAECD.
Entidades públicas del orden nacional	Dada la naturaleza y organización del Estado colombiano, la UAECD promueve una relación estrecha de trabajo colaborativo con entidades del orden nacional, sea que éstas funjan como contribuyentes de los procesos de gestión catastral, sea que en razón de las relaciones intergubernamentales e interinstitucionales esté en la obligación de cumplir con políticas, procesos y procedimientos que se estructuran desde las entidades nacionales, y por lo tanto, está en la obligación de interactuar, reportar información, productos y servicios. También, que las entidades nacionales requieran como usuarios para su gestión institucional los propios productos y servicios generados por la UAECD, por su naturaleza de entidad institucional del orden distrital como gestor y operador catastral. Un lugar particular merece la relación de la UAECD con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi y la Superintendencia de Notariado y Registro. El primero como ente nacional de definición de políticas, procedimientos y regulador en materia de gestión catastral, a quien se reporta productos y servicios. De otro lado, la Superintendencia como entidad que ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, y aún más, receptora a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos de los números catastrales y planos correspondientes a los predios que generan una nueva ficha predial, a su vez, proveedora de información en cuanto a las modificaciones de la descripción física de los bienes inmueble para la UAECD.
Universidades, instituciones investigativas, centros de investigación, observatorios, colegios.	Estas instituciones desde la perspectiva de su naturaleza y finalidad, pública o privada, toman aún más relevancia, pues no sólo demandan los productos y servicios de la UAECD, sino que también generan valor agregado a la información que se les brinda, sirviéndose de ella en procesos de investigación que coadyuvan a la promoción del debate público y la reformulación de la política pública. Igualmente, el trabajo de investigación promueve la participación ciudadana, puesto que, al recopilar, organizar y sistematizar información con un enfoque académico e investigativo, mediando procesos de comunicación y divulgación, proveen conocimiento y aprendizaje a diferentes actores sociales y privados interesados, no sólo en la esencia de los temas catastrales, sino también cómo estos inciden en los procesos de planeación y organización del territorio. Por otra parte, las instituciones universitarias e investigativas se han comprometido con procesos de formación del talento humano para el desempeño en labores de gestión

Grupos de valor	Características
	catastral con pregrados y especializaciones, que además de profundizar en conocimientos, desarrollar y aplicar nuevas metodologías y tecnologías, investigar sobre sobre sistemas de información geográfica y asuntos tributarios, prestar servicios de asesoría y consultoría, buscan impactar en actividades públicas y económicas, con base en el estudio y valoración de la tierra y el predio como fuente de bienestar social. En fin, los colegios, sus docentes y estudiantes se han convertido en usuarios especiales de la UAECD, puesto que se sirven de sus productos y servicios, principalmente datos e información geográfica para la formación pedagógica, el reconocimiento del entorno espacial, el paisaje urbano, la memoria histórica de la ciudad y el patrimonio cultural. Ante esta demanda de sus servicios, la UAECD mejora sus canales de información, sus plataformas tecnológicas para acercarse aún más a las nuevas generaciones que solicitan información catastral como parte de su ejercicio en su preparación para ser ciudadanos.
Empresas y entidades privadas	Son sujetos de derecho privado que se sirven de los productos y servicios para su actividad económica y social o que tienen un grado de contribución en la generación de los mismos, en igual forma, que se encuentran vinculados o tienen un grado de relacionamiento, ya que la misionalidad de la UAECD es importante y trascendente para su objeto social. En lo tocante de la definición de políticas y la aplicación de procedimientos, el sector privado se constituye en parte interesada, y por lo tanto, está muy pendiente de su evolución institucional y se hace parte activa en mesas de trabajo de retroalimentación. En otros términos, el sector privado no se queda simplemente en el rol de demandante de información jurídica (propietarios), física (ubicación, áreas, usos), económica (valores comerciales, avalúos catastrales, plusvalías), sino que participa proponiendo alternativas que contribuyen a la vigencia de la base catastral y la infraestructura de datos espaciales, aportando información que permite hacer un seguimiento objetivo a la dinámica inmobiliaria. Indudablemente, en algunos casos, el sector privado contribuye en procesos bilaterales de transferencia de conocimiento, a través de mesas de trabajo, en las cuales se atienden observaciones y aportes de trabajo temático.

8.2. Grupos de interés

Están constituidos por individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y resultados de las actuaciones administrativas, servicios y productos de la UAECD, comprendiendo instancias de participación.

Grupos de interés	Características
El Concejo	Es la segunda autoridad administrativa después del alcalde, correspondiéndole vigilar y controlar la gestión distrital y entre sus competencias reglamentar las funciones y la eficiencia de los servicios, por ello ha dado lugar a un marco de reglamentación de la naturaleza organizativa, la dinámica y la finalidad de la gestión catastral en el Distrito con la UAECD. De ahí que a iniciativa de la Sra. Alcaldesa, en el presente año, en

Grupos de interés	Características
	concordancia con la política pública y la ley nacional, con la norma de plan de desarrollo distrital se ha adoptado una de las reformas más importantes en la historia de la gestión catastral: el servicio público de catastro multipropósito, ampliando la cobertura de la atención territorial de la UAECD, en todo el territorio nacional en su calidad de gestor y operador catastral. En consonancia con el tipo de relación anteriormente descrita con el Concejo, la UAECD atiende las acciones de control político, las decisiones frente a su organización y funcionamiento y se obliga a actuar en coherencia y a remitir informes de resultados, al igual que durante el mes de febrero de cada año, envía al Concejo de Santa Fe de Bogotá un informe de gestión y resultados del año anterior, con sus correspondientes indicadores.
Entidades con funciones de inspección, vigilancia y control	Entidades distritales que tienen funciones de Inspección, Vigilancia y Control sobre las entidades públicas distritales, promueven la trasparencia y previenen la corrupción y motivan a la ciudadanía para que ejerzan control social preventivo, haciendo valorar, respetar y defender el bien público. También vigilan la gestión fiscal de la administración distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital. Integran estas entidades: la Personería y la Contraloría que poseen poder sancionatorio y la Veeduría que carece de él. La UAECD Interactúa con estas entidades, a través la entrega de información de todas sus actuaciones y de modo similar mediante la coordinación y articulación de múltiples actividades preventivas de control, así como el seguimiento a su gestión y la cualificación de los servidores, vigilando constantemente su conducta y verificando la ejecución de las leyes, acuerdos y órdenes de las autoridades del Distrito Capital. Así mismo, de consuno con estas entidades, se adelantan actividades para garantizar la defensa de los Derechos Humanos, en cuanto al acceso a la información, el conocimiento catastral y de los intereses de la ciudad, igualmente sobre la transparencia de los procesos adelantados por la entidad y sus funcionarios y se informa a la ciudadanía sobre el quehacer de la entidad, especialmente, sobre el trabajo que desarrolla frente a la actualización catastral y los temas inmobiliarios. De ahí que, en el marco de la política de participación ciudadana e institucional, las entidades de control sean invitadas a foros, seminarios, reuniones, comités, diálogos, rendiciones de cuentas, que se realizan para incentivar la participación y poner en conocimiento los avances de los asuntos catastrales. Por último, valga decir que los entes de control requieren información sobre las actuaciones de la UAECD en razón de las investigaciones derivadas de quejas puntuales de los ciudadanos relacionadas con los avalúos catastrales y el impuesto predial.
Veedurías ciudadanas y formas de organización	El Estado Social de Derecho promueve la participación de la ciudadanía en el seguimiento, control y evaluación de las políticas públicas y la gestión pública, en consonancia con Ley 1757 de 2015. De ahí que en torno a la UAECD se conformen y graviten formas de organización social, algunas constituyéndose de acuerdo con requerimientos que establece la norma, otras que se organizan para ser parte de

Grupos de interés	Características
ciudadanas de control	procesos en los cuales se tratan asuntos de gestión catastral, preocupándose por conocer, proponer, observar y vigilar las actuaciones institucionales, por lo cual corresponde a la institucionalidad crear un ambiente con espacios y mecanismos que favorezcan la participación de los ciudadanos. De la anterior manera las veeduría y las formas de organización ciudadanas se constituyen en grupos de valor, cuyo interés motiva a la UAECD para brindarles información e insumos de las actuaciones en cada campo de los procesos misionales y de apoyo, de tal modo que las organizaciones sociales en los diferentes espacios de interlocución e interacción tengan condiciones para llevar a cabo ejercicios de control social de manera efectiva y así retroalimentar a la entidad frente a la gestión adelantada.
Entidades nacionales	En estricto sentido por diversas circunstancias, este tipo de entidades de carácter nacional se constituyen como parte interesada de la gestión catastral, que de acuerdo con su naturaleza, finalidad y un eventual propósito pueden llegar a interesarse por las actuaciones de la UAECD y por los procesos de generación de sus productos y servicios, adelantando ejercicios de colaboración y articulación armónica, puesto que les concierne la información actualizada de los predios de la ciudad, el censo inmobiliario, la información geográfica, y por lo tanto, se comunican a través de los canales virtuales y participan en eventos, reuniones y comités convocados por la UAECD. También, hace parte de este grupo, las entidades de control que vigilan la gestión de la entidad, por ende, demandan información y reportes, realizan visitas administrativas, convocan a reuniones de trabajo y como respuesta a estos requerimientos, la UAECD mantiene y nutre canales de interacción y no sólo hace entrega de los reportes que le son solicitados de acuerdo con su misionalidad, sino también adelanta reuniones y trabajos técnicos muy específicos para dilucidar y sustentar estudios y decisiones con respecto a la gestión catastral.
Gremios	Se caracterizan por ser organizaciones con personería jurídica y con autonomía que defienden intereses propios con relación a los productos y servicios catastrales, principalmente, todo lo atinente a la dinámica y el censo inmobiliario. Estos gremios son actores activos, que se convierten en interlocutores de la administración distrital, participan diligentemente, con sus profesionales expertos que aportan información especializada en las reuniones, comités, seminarios y foros convocados por la UAECD sobre diferentes temas catastrales, de la misma manera ellos organizan sus propios eventos con objetivos y temáticas específicas con el propósito de crear espacios de interlocución, colaboración y cooperación con las instituciones públicas catastrales. Los gremios como parte interesada son un aliado estratégico para la UAECD puesto que sus actuaciones, productos y servicios están encaminados, en un contexto de paternariado público-privado-social, a hallar y tomar las decisiones óptimas que respondan a un equilibrio objetivo de la realidad del suelo, las valoraciones jurídicas, físicas y económica de los predios, en el marco de la dinámica inmobiliaria para conseguir la finalidades del Estado en armonía con la actividad empresarial, el fomento de la industria inmobiliaria, el mercado de la propiedad raíz, así mismo, a bridar información de referencia para que el servicio avaluatorio se realice lo más objetivamente posible.

Grupos de interés	Características
Medios de comunicación	Este grupo, conformado en el sentido amplio por la prensa, radio, televisión, medios comunitarios, oficinas de comunicación, influenciadores, redes sociales, líderes de opinión son instrumentos muy eficaces para transmitir información, divulgar contenidos y tomar la opinión de los grupos de valor e interés. A través de ellos se da a conocer las políticas, las actuaciones, los resultados, se promueven nuevas tendencias, nuevos programas, planes proyectos, instrumentos y métodos de trabajo, nuevos paradigmas en materia de gestión catastral, como es el caso del enfoque multipropósito actualmente, al igual que se acopian información del debate público para retroalimentar las políticas y actuaciones. Ver Anexo N° 2 Grupos de interés, influenciadores y líderes de opinión. Con tales medios de comunicación se busca que no sólo sean medios de información sino de interacción y comunicación propiamente dicha y que también contribuyan a reforzar la comunicación interna, interinstitucional y los medios de comunicación interpersonal, que se revela a través de las cartas y oficios escritos, el teléfono, el correo electrónico, el chat, con un enfoque de derecho a la información y a la participación, buscándose asegurar que los ciudadanos en materia catastral tengan la información veraz y objetiva, a fin de que se forme una idea cabal sobre las actuaciones de la UAECD y expresen su opinión o puntos de vista, cooperando así en el mejoramiento de los productos y servicios.
Organismos internacionales	Estos constituyen un referente importante para conocer nuevos marcos teóricos, nuevas herramientas, técnicas y tecnologías, nuevos avances técnico-científicos, incluso se puede llegar a desarrollar un relacionamiento estratégico, en el marco de procesos de cooperación. En efecto, no se trataría de un relacionamiento pasivo, pues la experiencia distrital tiene mucho que dar a conocer a otros Estados e instituciones internacionales, en materia de una gestión catastral que responde a las particularidades de Colombia y del Distrito en específico. Coordinando con organismos internacionales o con sus representantes en Colombia, al igual que con entidades distritales, dentro de los propósitos y servicios de la UAECD, se han adelantado actividades como el Día Internacional de los Museos; el Día Internacional de los Sistemas de Información Geográfica. Así mismo, la UAECD ha recibido premios como el otorgado por el "Latin America Geospatial Forum-LAGF 2015 en Ciudad de México, por sus avances en la integración de la información geográfica de Bogotá. A manera de conclusión, la interacción con organismos internacionales es importante y su mirada cuenta, en tanto que un reconocimiento técnico por pares, por ejemplo, el Instituto Lincoln considera que las experiencias de la UAECD, con relación a infraestructura de datos espaciales y el observatorio inmobiliario se constituyen en una de las mejores experiencias, con mejores perspectivas, a nivel latinoamericano, para desarrollar política de suelo urbano acordes a las necesidades de la población.

Nota: En cada entidad territorial se adelantará la caracterización de usuarios, si implica algún ajuste en éste documento se reportará en su momento.

9. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Tomando el marco referencial de la política de gestión catastral, las políticas de desarrollo administrativo, los procesos misionales, la descripción general de la población caracterizada en grupos de valor y partes interesadas, al igual que las evidencias que se derivan de las fuentes de información, bases de datos de los servicios prestados por la UAECD en los años 2019 y 2020, durante el periodo especial, las guías institucionales de caracterización de usuarios, a continuación se presenta una relación de variables y parámetros de cara a los procesos misionales, que permiten un ejercicio de caracterización de usuarios aún más específico.

Valga decir que en algunos casos no se aplica de manera fiel las metodologías institucionales, que se han derivado de las normas de transparencia, pues no se cuenta para el análisis con algunas variables referenciadas, puesto que no son conducentes o que para la aplicación de ellas, simplemente no se cuenta con información suficiente, lo que hace que el ejercicio de caracterización se sustente en procedimientos propios del trabajo de análisis de la UAECD, por ejemplo, la ficha para caracterizar organizaciones vinculadas a la gestión catastral territorial multipropósito:

Para personas naturales

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES				
Categorías de variables		**Captura**	**Integración**	**Disposición**
Geográficas	Ubicación	X	X	
Demográficas	Tipo identificación	X		
	Edad	X	X	
	Género	X	X	
	Estrato	X	X	
	Escolaridad	X	X	
	Lenguas o idiomas		X	
	Vulnerabilidad	X		
De comportamiento	Niveles de uso (Frecuencia)	X	X	
	Beneficios buscados	X	X	
Intrínsecas	Intereses		X	
	Acceso a canales	X	X	X
	Uso de canales	X	X	X
	Tiempo de espera	X		
	Tipo de trámite o servicio	X		
	Conocimientos	X	X	X

Para personas jurídicas

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS					
Categorías de variables		**Captura**	**Integración**	**Disposición**	**Gestión Catastral Territorial**
Geográficas	Cobertura geográfica	X	N/A	X	X
	Dispersión		N/A		
	Ubicación principal	X	N/A		
Tipología organizacional	Origen del Capital		N/A		
	Tamaño de la entidad		N/A		
	Con o sin ánimo de lucro	X	N/A		
	Organización/sector del cual depende		N/A		
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	X	N/A	X	X
	Industria	X	N/A		
	Canales disponibles		N/A	X	X
De comportamiento organizacional	Procedimiento usado		N/A		
	Responsable de la interacción	X	N/A	X	X

Para entidades vinculadas a la Gestión catastral multipropósito:

FICHA PARA CARACTERIZAR ORGANIZACIONES VINCULADAS A LA GESTION CATASTRAL TERRITORIAL MULTIPROPOSITO **Nombre y sigla de la organización:** _____						
		ET	**Gestor**	**Operador**	**Financiador**	**Organismo técnico**
Rol de la organización						
Tipo organización	**Publica**					
	Privada					
Naturaleza jurídica	**Empresa**					
	Entidad pública					
	ONG					
Sector al que pertenece	**Servicios**					
	Financiero					
	Agropecuario					
Geográficas	**Región**					
	Sede					
	Distancia Kms					

Información corporativa	**Datos contacto**					
	Página WEB					
	Correos					
Tipo de Información administra	**Periódica**					
	Puntual					

Conforme a lo anterior, a continuación, se detalla la iniciativa a tener en cuenta en cada uno de los procesos misionales de la UAECD, a través de los cuales se presta un servicio a los usuarios:

Proceso misional	Iniciativa
Captura de información	Mejorar los canales de atención dispuestos por la UAECD, a fin de atender las necesidades con cumplimiento, calidez, coherencia y calidad.
Integración de información	Aumentar el uso y aprovechamiento de los recursos disponibles para robustecer la plataforma de información geográfica de Bogotá.
Disposición de información	Atender con oportunidad y calidad los productos y servicios ofrecidos por la entidad.
Gestión Catastral Territorial	Identificar características del nuevo segmento de clientes generado por la ampliación del objeto y alcance de la Unidad.

10. IDENTIFICACION DE GRUPOS DE CARA A LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

El ejercicio de identificación con más detalle de grupos de usuarios, que ya se han reunido en dos grandes sectores (grupos de valor y grupos de interés), se efectúa a la luz de las iniciativas relacionadas en el acápite anterior, de cara a los procesos misionales captura de información, integración de información, disposición de información y gestión catastral territorial multipropósito, que se detallan en el Sistema de Gestión Integral de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. Entonces, se procederá de la siguiente manera: se define y explica el proceso misional y luego se enumera, identificándose el grupo de usuarios.

A. Captura de información

En términos de la gestión catastral, en estricto sentido, este proceso consiste en la actualización y conservación del 100% de los predios de la ciudad de acuerdo con la programación que se establece anualmente, en coherencia con las normas vigentes. En efecto, desde una perspectiva general, el proceso inicia con la recepción e identificación de las necesidades de los usuarios de la UAECD y la expedición y publicación de la resolución que ordena el inicio del proceso de actualización de la formación, identificándose los cambios en cuanto a los aspectos físicos, jurídicos, económicos y fiscal y finaliza con el acto administrativo que resuelve el trámite o cierre del proceso de actualización.

Desde una perspectiva específica, **la actualización** inicia con la identificación de marcas y el diseño y suscripción de “resolución de apertura del proceso de actualización” de la formación del catastro en la UAECD, se identifican y se gestionan los cambios en cuanto a los aspectos físicos, jurídicos y económicos y finaliza con

la comunicación a los propietarios o poseedores de las modificaciones realizadas y la entrega de la información a la Secretaría Distrital de Hacienda. Paralelamente, la **conservación catastral** y atención de trámites inicia con la recepción y verificación de solicitudes del usuario y finaliza con la respuesta al usuario.

La complejidad de la dinámica del proceso se ha estructurado en correspondencia entre la técnica catastral y las demandas de los usuarios y viceversa, constituyéndose procedimientos, técnicamente exigentes, que demandan para su aplicación un grado de especialización del talento humano, cuya interacción, presencia in situ y el soporte tecnológico produce un resultado concreto: un producto catastral, frente a los cuales la diversidad de usuarios cuentan con espacios de interacción para asumirlos, servirse de ellos o retroalimentarlos.

De ahí que sea relevante para la caracterización de usuarios, en este campo, hacer alusión a dos objetivos estratégicos en específico: "Empoderar nuestro talento humano con competencias desde el ser, el saber y el hacer y fortalecer la participación activa de la ciudadanía en la gestión catastral con enfoque multipropósito" y "Garantizar la integralidad, interoperabilidad y difusión de la información catastral y geográfica con enfoque multipropósito en el marco de una ciudad-región inteligente como gestor y operador catastral en el territorio nacional", ya que de este modo se pretende con el presente ejercicio contribuir principalmente a los siguientes temas:

- Adecuación de los canales de atención.
- Ajuste de los procesos y procedimientos para la entrega de trámites y servicios.
- Implementar procesos de cualificación de servidores públicos.

Por consiguiente, dentro del marco de acción anteriormente expuesto, se procedió a realizar la identificación de variables, tanto para los individuos como para las organizaciones, por cada canal de atención (presencial, virtual, telefónico y escrito) dispuesto por la UAECD, a fin de caracterizar la población atendida en cada uno de los canales, aplicando la metodología establecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, teniendo como norte la iniciativa: "Mejorar los canales de atención dispuestos por la UAECD, a fin de atender las necesidades con cumplimiento, calidez, coherencia y calidad".

Todo lo anterior, se estructuró con el propósito de identificar los canales de atención sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, y realizar los ajustes que sean necesarios para brindar la atención oportuna y de calidad en el servicio, además de evaluar las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios. Este ejercicio se realiza contando con las bases de datos que se generan cada vez que un usuario acude a los servicios y productos de la UAECD.

10.A.1. Canal Presencial:

Este canal orienta y atiende a los ciudadanos que acuden a los puntos de servicio de la RED CADE, con el propósito de solicitar información catastral y/o a radicar trámites inmediatos y/o no inmediatos y/o presentar una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o Derecho de Petición Verbal. Así, como procedimiento, el canal presencial inicia con la descripción de la actividad de ingreso de los usuarios a los puntos de atención y revisión de los computadores y/o aplicativos que contienen información para la atención al usuario y termina con la actividad de entrega del registro de los buzones y las actas de apertura de los mismos.

El canal presencial está constituido por los puntos de atención de la Red CADE de la Ciudad, en la actualidad Catastro Bogotá ofrece información, trámites y servicios a los ciudadanos en los SuperCADE CAD, Américas,

Bosa, Suba, Engativá y 20 de Julio[12], por tanto, la caracterización de usuarios atendidos por el canal presencial fue realizada a partir del análisis de la información contenida en la base de datos del Sistema de Asignación de Turnos (SAT), de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, dispuesta en la Red CADE, en donde la UAECD hace presencia. Ver Anexo N° 1 Estudio de la población atendida por la UAECD en los diferentes canales.

Grupo 1: Usuarios atendidos por el canal presencial.

- ***Usuarios con atención preferencial***

  Este grupo de usuarios está constituido por los adultos mayores, embarazadas, ciudadanos en condición de discapacidad y personas con niños de brazos, atendidos en los diferentes SuperCADE de manera preferencial, dando cumplimiento a lo estipulado en el Acuerdo 51 de 2001 "*Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos"*. Con la prevalencia de estos usuarios se busca garantizar la atención prioritaria, diferencial y acceso universal a los trámites y servicios de la UAECD; con oportunidad y calidad.

  De las 62 modalidades de requerimientos de las personas preferenciales las más atendidas en el canal presencial para los periodos anteriormente señalados se circunscriben a certificación catastral, preferencial radicaciones, entrega respuestas radicadas, orientación a la ciudadanía, certificación preferencial, Información, certificación, preferencial certificaciones, radicaciones, cambio de nombre, preferencial cambio avalúo, preferencial plus, tienda catastral preferencial, entregas preferencial, certificación de cabida y linderos, revisión de avalúo, entre otros. De otro lado, las modalidades de servicio menos solicitadas son plano de localidad, plano especial, desarrollo urbanístico y zonas CES, incorporación de topográficos, información geográfica en medio digital, actualización de planos y rectificación de información jurídica, entre otros. Ver Anexo N° 1 "Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales".

- ***Usuarios.***

  Este grupo está compuesto por personas naturales mayores de edad que acuden a los seis SuperCADE de la ciudad de Bogotá, en búsqueda de los trámites y servicios de competencia de la UAECD. Así de 63 trámites que se registran en la base de datos, los más solicitados son certificaciones catastrales, orientación ciudadana, cartografía, información catastral, entrega de respuestas a radicaciones, cambio de nombre, certificados de inscripción censo catastral, revisión avalúo, información, certificación de cabida y linderos, registro alfanumérico, radicación, cancelación de predio, orientación a la ciudadanía y modificación estrato, uso y destino, incorporación construcción NPH, desenglobe NPH-No propiedad.

  Por otra parte, los trámites menos solicitados son solicitud de peritos, facturación peritaje-solicitudes de juzgados, solicitud de comunidades, solicitud juzgados, plano topográfico preferencial, recuperación predios borrados, actualización planos, actualización, corrección y modificación topográfica, avalúo comercial certificación vivienda de interés, Reforma PH Ley 675, rectificación masiva de nomenclatura. Ver Anexo N° 1 "Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales".

10.A.2. Canal Virtual:

[12] Valga decir que en el segundo semestre del año 2020 se creó el SuperCADE Manitas.

Está conformado por los aplicativos Ventanilla Única de la Construcción VUC, Catastro en Línea y Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- para la atención de derechos de petición, interponer quejas, reclamos, felicitaciones, consultas o sugerencia, que subsumió el correo electrónico contáctenos@catastrobogota.gov.co[13]. El objetivo del canal virtual consiste en la atención oportuna de las solicitudes o peticiones de los usuarios y como procedimiento inicia con la identificación de las solicitudes por los diferentes medios tecnológicos dispuestos por la Unidad y finaliza con el envío de las estadísticas de atención virtual al funcionario encargado en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

También se cuenta con el portal de Catastro en Línea por medio del cual los usuarios pueden obtener el certificado catastral, el certificado de inscripción en el censo catastral, la certificación manuales de conservación, la certificación de comercialización, la revisión de avalúo, el recibo de pago de plusvalía, la certificación de cabida y linderos, la modificación estrato, uso y destino, el cambio de nombre, la rectificación nomenclatura, rectificación información jurídica, el certificado de poseer o no vivienda, consultar su avalúo catastral, el CHIP del predio, el estado de su radicación y verificar su certificado, entre otros.

Es importante decir que el Canal Virtual favorece la agilidad en el cumplimiento de actividades y tareas como parte del procedimiento, ya que, por ejemplo, la aplicación Catastro en Línea, una vez ingresada la solicitud de un trámite, se puede conocer en tiempo real el estado de su gestión y consultar las publicaciones de notificaciones y en lo referente a Bogotá Te Escucha –PQRS-, como sistema se gestiona dentro de la UAECD, de tal manera que se cuenta con un dispositivo para hacer seguimiento a los requerimientos de los ciudadanos por parte de las áreas, las cuales actúan con celeridad y así ellas logran presentar los resultados sobre oportunidad en la atención en un informe mensual al comité directivo, así mismo, se verifican los temas más recurrentes para tomar acciones de mejora y satisfacer aún más a los ciudadanos.

Grupo 2: Usuarios atendidos por el canal virtual y catastro en línea

Este grupo está compuesto por personas naturales mayores de edad en su gran mayoría que realizan solicitudes de información y trámites por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) además, por ciudadanos mayores y menores de edad que utilizan los servicios virtuales a través del aplicativo de Catastro en Línea. Frente a SDQS, éstas corresponden a reclamos por atención de solicitudes, derechos de petición de interés particular y general, solicitud de información, consultas, quejas, y algunas denuncias por actos de corrupción. Así mismo, en cuanto a trámites específicos los ciudadanos requieren mayoritariamente la certificación de cabida de linderos, revisión de avalúo catastral, actualización de planos, análisis de cuenta-impuesto predial, autoestimación de avalúo catastral, avalúos comerciales, certificación de cédula catastral, desenglobe de no propiedad horizontal, impuesto predial unificado, modificación de estrato, uso y destino, proceso de reasentamientos urbanos, entre otros. Ver Anexo N° 1 "Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales".

Por otra parte, los usuarios se han habituado a servirse de la plataforma virtual Catastro en Línea, pues encuentran que una vez manejando el aplicativo se benefician ahorrando tiempo y dinero con los desplazamientos hasta los canales presenciales, además pueden acceder al servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana, utilizando un computador, una tableta o un celular. En todo caso habría que hacer la aclaración que sin menoscabo de los demás canales de acceso a los servicios de la UAECD, puesto que cada uno responde a especificidades de las demandas de los ciudadanos de acuerdo con su naturaleza, sus

[13] El correo contactenos@catastrobogota.gov.co estaba habilitado para que los usuarios realizaran consultas, peticiones, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, no obstante, el decreto 371 de 2010 estableció que ese tipo de demandas de la ciudadanía se debería centralizar en único Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, denominado actualmente "Bogotá Te escucha", por consiguiente el mencionado correo se cerró a partir del mes de noviembre de 2019.

necesidades y posibilidades, Catastro en línea es el canal a través del cual los ciudadanos tramitan el mayor número de sus requerimientos, incluso durante el periodo especial del presente año, pese a la crisis sanitaria y de paro económico, este canal mantuvo substancialmente la atención de los requerimientos ciudadanos.

Los servicios más tramitados a través de Catastro en línea en mayor número son certificación catastral, certificación inscripción censo catastral, revisión avalúo, recibo pago plusvalía, certificaciones manuales conservación, certificación cabida y linderos, modificación estrato uso y destino, cambio de nombre, desenglobe propiedad horizontal, reforma PH/incorporación construcción PH, rectificación de área construida y aquellos servicios menos solicitados por este medio son incorporación de topográficos, cancelación de predio, corrección certificación predial, cambio nombre automático-plan registro, asignación temporal nomenclatura, desarrollo urbanístico y zonas CES, englobe no propiedad horizontal, corrección y modificación topográficos, entre otros. Ver Anexo N° 1 "Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales".

Análogamente, la UAECD cuenta con un servicio de trámites no inmediatos para aquellos requerimientos de los usuarios que exigen cierta complejidad en su atención y respuesta, tales como revisión de valúo, cambio de nombre, recibo de pago participación en plusvalía, verificación de estrato uso o destino, rectificación de información jurídica, rectificación de área construida, rectificación de estrato, , uso y/o destino, corrección de dirección, incorporación de construcción, rectificación área de terreno, autoavalúo catastral, desenglobe propiedad horizontal, corrección de identificador predial, cambio de nombre en posesión o mejora en predio ajeno, incorporación de levantamientos topográficos, actualización, corrección y modificación de los levantamientos topográficos, englobe rectificación área de terreno, reforma de propiedad horizontal/condominio e incorporación de mejora en predio ajeno.

Grupo 3: Empresas y establecimientos religiosos, comunitarios, sociales y gremiales atendidos por el canal virtual

Este grupo está compuesto por empresas de orden nacional y territorial, público y privado que consultan o solicitan no sólo información derivada de los procesos de actualización y conservación catastral, sino información específica y especializada para la ejecución de procesos de planeación, proyectos de inversión y la toma de decisiones relacionados con procesos de gestión público y privado. A manera de ilustración se hace alusión a las siguientes empresas: Academia de Seguridad Ciudadana, Aldea Proyectos S.A., Alianza Fiduciaria S.A., Importadora de Granos Mundial, JAC Guacamayas, Karpov Inversiones S.A.S., La Colina S.A., Los Grigory S.A.S., Notaría 42, Promos LTDA, Servitractor, Vitrina Urbana, Grupo Empresarial Ferrocarril, Gutierrez Rodriguez y CIA, Inversiones Bogotá Real S.A., Comunidad Franciscana Provincial, Consejo Nacional de Técnicos Electricistas, Gerencia de Fideicomiso, Hermanas Carmelitas, Iglesia Misión Cristiana, Arkitecton S.A.S., Caracol Televisión, Centro Comercial Dubai, Conjunto Residencial Sevilla, Conjunto Tierra Buena, Construcciones S.A.S., Constructora Las Galias, Ecoinsa Ingeniería S.A.S., Fiduciaria Colmena S.A.S.

10.A.3. Canal Telefónico

El canal telefónico dispuesto a los usuarios de la UAECD para realizar las consultas de información corresponde a un conmutador 2347600 extensión 7600 y línea gratuita 018000 910 488, también se cuenta con un servicio de chat al cual se accede por la página web y es atendido por funcionarios del canal telefónico, quienes atienden de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Este servicio de "Call center" es atendido por servidores directos de la UAECD, quienes son constantemente capacitados continuamente para que suministren la información más acertada con relación a los temas catastrales, siguiendo sus protocolos.

Uno de los requerimientos o solicitudes más recurrentes que los ciudadanos hacen a través de llamadas se relaciona con la información sobre el estado de sus trámites. Por lo cual, se está alistando un dispositivo con base en la tecnología de "respuesta de voz interactiva o IVR", de tal modo que, para mayor satisfacción de usuarios y clientes, ellos tengan la oportunidad de interactuar con el sistema de atención de la UAECD a través de menúes de voz configurable, en tiempo real y así poder conocer el estado de sus trámites.

Por otra parte, se recalca que la UAECD ha puesto en funcionamiento el chat institucional con el propósito de descongestionar la atención telefónica, de ahí que no sea un canal para la solicitud de trámites, por lo tanto, no sustituye el servicio de Catastro en línea, tampoco sirve para interponer peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones, pues para ello se debe recurrir a Bogotá te escucha. En otros términos, el chat es un servicio que se brinda como alternativa de comunicación para el ciudadano a través de la WEB para brindar orientación e información sobre los productos y servicios de la UAECD, por ello se cuenta con una base de respuestas tipo que serán el insumo para la atención.

Grupo 4: Usuarios atendidos por el canal telefónico

En este grupo se encuentran personas naturales que consultan sobre trámites o servicios de la entidad, al igual que solicitan soporte técnico para el acceso a los servicios en línea de la Unidad, información de procesos catastrales y consulta del estado de sus trámites. Específicamente las solicitudes de los usuarios más frecuentes giran en torno al estado de un trámite –SIIC-, requisitos de trámites, información relacionada con otras entidades, asuntos relativos a catastro en línea, información sobre procesos catastrales, actualización catastral (censo inmobiliario), plusvalía, consulta CORDIS, inconvenientes con el link catastro en línea, información sobre canales y puntos de atención y notificaciones respuestas en trámite. Ver Anexo N° 1 "Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales".

10.A.4. Canal Escrito

Los usuarios cuentan con una ventanilla de correspondencia, a través de la cual se reciben las solicitudes que son competencia de la UAECD, remitidas por las entidades del orden nacional y distrital, personas naturales y jurídicas residentes dentro y de fuera de Bogotá, siempre que las solicitudes no correspondan a un trámite o actualización de la información catastral, que son atendidos por el canal presencial. Esta ventanilla de radicación está ubicada en la Carrera 30 N° 25-90 Torre B Piso 1. Este canal se fundamenta en la gestión de la correspondencia externa, a través del cual se reciben los oficios de solicitud de información y/o trámites en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y finaliza con el archivo de los documentos soportes de la respuesta al usuario.

Específicamente, las peticiones se registran en el sistema de correspondencia CORDIS, señalándoles un número de radicado que permite seguir su trazabilidad, en un tablero de control, desde el momento en que se originan hasta el cierre con las respuestas. Al respecto, se efectúa un control, orientado a garantizar los términos de respuesta, determinando el porcentaje de avance frente a la oportunidad y la gestión o cierre de las peticiones, de este modo se garantiza que una vez se haya contestado al usuario en los tiempos requeridos, se haga el cierre, evitándose así incumplimientos por términos y una posible instauración de tutelas.

De ahí la importancia del tablero de control que permite determinar el porcentaje de avance frente a oportunidad y la gestión o cierre de las peticiones por parte de la UAECD y por cada una de sus áreas, como herramienta de control y medición provee un panorama general y detallado de la atención de este tipo de solicitudes, obteniéndose indicadores de oportunidad, entendidos como la atención de las solicitudes en los tiempos definidos del tipo de petición (derecho de petición de información, solicitud de entidades con términos, tutela, entre otros) y los indicadores de gestión con el cual se mide el número de CORDIS cerrados.

Grupo 5: Usuarios atendidos por el canal escrito.

En este grupo se encuentran personas naturales y diferentes empresas nacionales y distritales. Entre las entidades públicas usuarias son Juzgados, Instituto de Desarrollo Urbano IDU; IGAC – Instituto Geográfico Agustín Codazzi; Alcaldías Locales, Secretaria Distrital de Hacienda, Fiscalía General de la Nación, DIAN – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; Secretaria de Integración Social, Policía Nacional, Caja de Vivienda Popular, CAR – Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, Secretaría Distrital de Planeación, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría Distrital de Educación, algunas privadas como Fiduciarias, empresas privadas y mixtas.

Es conveniente aclarar que a través de este canal se realizan trámites internos, los cuales son más numerosos con respecto a otros requerimientos que hacen los usuarios, tales como solicitud de información, solicitud de certificado de bienes e inmuebles, remisión documentos para efectos de plusvalía, solicitud de boletín catastral, solicitud manzana y boletín catastral y solicitud de revisión de avalúo, entre otros. Ver Anexo N° 1 “Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales”.

B. Integración de información

Este proceso misional, en la UAECD, se fundamenta en la gestión de la integración, disposición y uso de los recursos de información geográfica, gracias a la institucionalidad y las plataformas tecnológicas que componen a IDECA. En efecto, la Infraestructura de Datos Espaciales constituye un conjunto de acuerdos, tecnologías, estándares y datos que integran relaciones entre la comunidad y la administración distrital, con el fin de desarrollar y fortalecer capacidades e implementar protocolos que faciliten el descubrimiento, acceso y aprovechamiento de datos del más completo banco de información geográfica del Distrito Capital de manera fácil y práctica.

Como proceso, la integración de la información inicia con la coordinación y articulación de las entidades miembros de IDECA, que se proponen generar y promover los lineamientos y estrategias que permiten y facilitan el acceso, uso e intercambio de la información geográfica, continua con la identificación, análisis y priorización de acciones para el fortalecimiento de capacidades y la realización de alianzas y convenios especiales de cooperación. Paralelamente, la UAECD orienta a las entidades en la implementación de estándares y protocolos para la integración y disposición a través de los diferentes canales, y finalizando el proceso con la Identificación y monitoreo del uso y manejo de los recursos geográficos disponibles.

En la práctica, la integración de la información se despliega como efecto de la coordinación por parte de IDECA, el desarrollo y fortalecimiento de una comunidad institucional y ciudadana, que se comprometen con el procesamiento, gestión de acceso, uso e intercambio de la información geográfica. Efectivamente, en primer lugar, se constituye un sub-proceso, pues en su calidad de unidad administrativa de la UAECD, **IDECA**

coordina la formulación y monitorea las estrategias y lineamientos priorizados en la vigencia, a través de la coordinación, concertación y articulación con los miembros de la "comisión IDECA"[14] y otros actores identificados, para el mantenimiento y mejora continua de la gestión de la información geográfica de la ciudad.

La UAECD, con la Gerencia de Infraestructura de Datos Espaciales articula las entidades miembros de IDECA, generando y promoviendo los lineamientos y estrategias desde la conducción de la Infraestructura, la gestión, seguimiento y control mediante la dirección de recursos geográficos hasta la definición de instrumentos técnicos y jurídicos como las políticas estándares entre otros, que permitan el acceso, uso e intercambio de la información geográfica. Para lo cual se sirve de tres procedimientos: Fortalecimiento para la gobernanza de IDECA, elaboración y mantenimiento de instrumentos técnicos y jurídicos para la gestión de la información geográfica y gobierno de recursos geográficos.

En segundo lugar, el sub-proceso **Desarrollo y fortalecimiento de capacidades de la comunidad IDECA** específica, ejecuta y hace seguimiento al 100% de las iniciativas identificadas en la vigencia, que permiten desarrollar las capacidades de los miembros de la comunidad IDECA, así como la promoción, apropiación y evolución de la Infraestructura de Datos Espaciales. Este sub-proceso inicia con la identificación y análisis de las debilidades que los miembros de IDECA presentan en la gestión y operación de la información geográfica; continua con la priorización de capacidades a desarrollar o fortalecer, la definición de estrategias de intervención tales como formación, promoción, y/o el apalancamiento con aliados estratégicos mediante la celebración de alianzas y finaliza con el desarrollo, implementación y seguimiento de las mismas acorde con las metas definidas para la vigencia. El Sub-proceso cuenta con tres procedimientos: Gestión de instrumentos para el desarrollo de capacidades técnicas de los miembros de IDECA, la Promoción de IDECA y las Alianzas y proyectos de innovación.

En tercer lugar, el sub-proceso **Gestión de acceso, uso e intercambio de información geográfica** tramita el 100% de los datos, servicios y aplicaciones de información geográfica definido para la vigencia, con el fin de facilitar su descubrimiento, acceso, interoperabilidad y reutilización. Este subproceso inicia con la integración de los datos de referencia y temáticos dentro del cual se asegura la calidad del dato, y finaliza con la disposición de la información en los diferentes canales, así mismo cuenta con tres procedimientos Gestión de datos de referencia, Gestión de datos temáticos y Administración de servicios y aplicaciones geográficas.

Descrito el proceso para comprender las responsabilidades compartidas de la UAECD en su calidad de ente coordinador a través de IDECA y de las instituciones distritales como tributarias y a la vez usuarias de la infraestructura integrada de datos espaciales, se define que la iniciativa para el proceso de "Integración de información" está orientada a "Aumentar el uso y aprovechamiento de los recursos disponibles para robustecer la plataforma de información geográfica de Bogotá". De ahí que para tales efectos, la población objetivo está enmarcada tanto en los usuarios actuales, como en los nuevos usuarios que tiene dicha plataforma.

Población que cada vez tiende a incrementarse en la medida en que se cuente con mayor información geográfica y posibilidades de acceder a ella. En todo caso, los usuarios se caracterizan como grupos de valor por servirse directamente de la información, porque contribuyen a su producción, así mismo como grupos de interés, ya que muestran una preocupación real por la gestión y resultados de las actuaciones administrativas,

[14] El Decreto 653 de 2011 reglamenta la Infraestructura Integrada de Datos Espaciales para el Distrito Capital -IDECA-, crea la Comisión IDECA integrada por la Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría General, Secretaría Distrital de planeación, Secretaría distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Hábitat y la secretaría Distrital de Ambiente. Esta comisión es una instancia de apoyo a la evolución de la Administración Distrital para logar la eficiente utilización de los recursos públicos, promoviendo la integración y el intercambio de información geográfica en la ciudad y los objetivos de IDECA. Así mismo, se ha constituido una especie de membresía, en el sentido que existen unos miembros asociados, personas jurídicas de carácter público que no pertenecen a la Administración Distrital, empresas privadas y empresas de servicios públicos que se vinculan a IDECA, tales como VANTI Gas Natural y ENEL CODENSA S.A. ESP, que se suman a los miembros por derecho, es decir todas las entidades u organismos que conforman la Administración Distrital.

servicios y productos de la UAECD, en términos de la información geográfica. Por ello, el Plan Estratégico 2020-2024 de IDECA se orienta a intensificar el uso y aprovechamiento de la riqueza de los datos que las entidades disponen a través de las plataformas tecnológicas, posicionando a la Infraestructura como un aliado estratégico de la administración distrital al soportar mediante los datos, los procesos de planeación y gestión integral del territorio y en general la toma de decisiones basada en la evidencia y la interrelación de los datos en su contexto geográfico.

Grupo 6: Usuarios plataforma IDE.

En este grupo se encuentran personas naturales que pueden o no realizar consultas o utilizar las aplicaciones, al igual que personas jurídicas, lo cual no se puede identificar; las consultas son generadas por usuarios de diferentes países y ciudades, principalmente en aquellos casos de Infraestructuras de Datos Espaciales – IDE. Otros usuarios acceden con fines que se ordenan en el marco del entretenimiento, empleo, turismo, negocios y aspectos financieros. El principal canal de acceso es por internet utilizando equipos de escritorio y en pocos casos dispositivos móviles y tabletas.

En fin, los usuarios de la plataforma IDE son personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que utilizan las diferentes aplicaciones de IDECA para consulta de información. Algunas entidades públicas suministran información relevante la cual se integra a la plataforma y se dispone para su posterior utilización por las partes interesadas. Por estar las plataformas de disposición en la Internet y que la información es de gran interés no sólo para ciudadanos de Bogotá, la academia, la empresa privada y las secretarías del Distrito, sino para usuarios del orden global.

C. Disposición de información

Con las funcionalidades, los servicios y los productos desarrollados por la UAECD, cumpliendo con los estándares de calidad dispuestos por la entidad reguladora se da lugar a un proceso de disposición a usuarios, asegurando la accesibilidad de la información a través de diferentes formatos y el funcionamiento permanente del componente tecnológico establecido, así como su interoperabilidad, con el sistema de información catastral nacional, asociado con el objetivo estratégico institucional de "Garantizar la sostenibilidad financiera y administrativa de la entidad para prestar el servicio público catastral, incorporando el fortalecimiento de la gestión comercial territorial."

Así mismo, se busca crear las condiciones para aumentar continuamente la satisfacción de los usuarios que se convierten en clientes por su capacidad de pago para la compra de productos y servicios catastrales. Este proceso inicia con la definición del plan de mercadeo y estructuración del portafolio, la disposición de productos o servicios y finaliza con el seguimiento a la gestión de los ingresos, contando con los sub-procesos: Gestión comercial y Gestión de mercadeo

El subproceso de Gestión comercial se propone como objetivo el cumplimiento al 100% la meta de ingresos acordada para la vigencia, ejecutando las respectivas actividades y las establecidas en el Plan de Mercadeo, contemplando la gestión de la estrategia y la formulación, ejecución y seguimiento de proyectos de inversión, asociados a los programas del Plan de Desarrollo Distrital, la participación ciudadana y la Rendición de las cuentas a entidades externas. Este Sub-proceso se desenvuelve a través de los siguientes procedimientos: trámites comerciales objeto de radicación en el SIIC; venta, ejecución y seguimiento a través de contratos; ventas directas de productos y servicios; elaboración de cartografía temática; peritazgos; gestión de avalúos

comerciales¸ acceso y disposición de información; comercialización del portafolio; aseguramiento del ingreso; y certificación cabida y linderos ley 1682.

Por otra parte, el sub-proceso ***Gestión de mercadeo*** define oportunamente el plan de mercadeo y administra el portafolio de productos y servicios de la UAECD que permite atender las necesidades de los clientes y cumplir con los objetivos de recaudo definidos para la vigencia. El sub-proceso inicia con el mantenimiento del portafolio, entendimiento del entorno, mercado, productos, clientes y finaliza con la estructuración del plan de mercadeo y actualización del portafolio si se requiere. Este sub-proceso está integrado por los siguientes procedimientos: Administración del portafolio y Estructuración plan de mercadeo.

En relación con el proceso de "Disposición de la información" expuesto para caracterizar los clientes de la UAECD se tomó la información de la Base de Datos de Clientes que han realizado compras de productos y servicios a la Unidad con la siguiente información: Nombre de comprador, fecha de compra, si es persona natural o jurídica, producto o servicio comprado. Esta información se extrae de las facturas de compra de los últimos años, de los datos que contienen los servidores que han venido laborando en el área de comercialización.

Por último, los clientes que se encuentran en la base de datos se clasifican de acuerdo con el volumen de compras realizadas, la periodicidad con las que se realizan, lo cual servirá para análisis posteriores sobre la vigencia y requerimientos de mejora e innovación de los productos existentes. De igual manera esta base de datos tiene fines multipropósitos: sirve como fuente de vital importancia para entregar la información exógena a la DIAN, proceso que se debe surtir anualmente, para la realización de campañas de marketing, clasificación y análisis del tipo de cliente, (mayor cantidad de productos comprados, periodicidad, tipo de producto, clasificación y análisis por tipo de producto, mayores productos vendidos, productos y servicios menos vendidos y el análisis del porqué, porcentaje de participación del producto en el total de ingresos de la UAECD).

Grupo 7: Clientes

En este grupo se encuentran ciudadanos, empresas públicas y privadas, Juntas Administradoras Locales, entre otras; las cuales solicitan productos y servicios como avalúos, manzanas catastrales, planos impresos, plano de localidades (impreso, cd), planchas digitales, mapas generales (impresos y digital), planos topográficos (pdf, dwg, dxf, impreso), plano especial impreso; peritajes y avalúos comerciales. Por otra parte, las instituciones que más demandan los servicios son las siguientes: IDU, Transmilenio, FASECOLDA, ERU, Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá, Secretaría de integración Social, CVP, ETB, Secretaría Distrital de Planeación, METRO, Alcaldía de Suba, HABITAT, Secretaría de Ambiente, Central de Inversiones S.A., UAESP, IDRD, SDP, Bomberos Bogotá, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Secretaría Distrital de Hábitat. Ver Anexo N° 1 "Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales".

D. Gestión Catastral Territorial

El reto que se ha impuesto el gobierno nacional consiste en que terminado el año 2025 se haya implementado el catastro con enfoque multipropósito en toda la geografía del país. Esto quiere decir que para este año el catastro tendrá que ser "completo, actualizado, confiable, consistente e interoperable con otros sistemas de información", lo que implica contar con un modelo de gobernanza institucional acorde con el reto señalado, así mismo con la provisión de los recursos necesarios para llevar a cabo el levantamiento catastral, integrando la información catastral con la formulación e implementación de las políticas públicas, contando así con la de gestión del territorio y la garantía de la sostenibilidad del modelo catastral implementado.

Para establecer mecanismos de implementación del catastro multipropósito, como ente rector de política, el IGAC ha hecho una revisión del estado catastral, las características económicas, ambientales, sociales, capacidades financieras e institucionales de los municipios, encontrando que las necesidades de atención son diferenciadas, pues algunos tienen toda la capacidad de asumir la gestión catastral directamente, otros con capacidades intermedias que necesitan apoyo de la nación y otros que definitivamente no cuentan con capacidades para asumir el nuevo enfoque del catastro multipropósito.

Sin duda, el Estado a nivel central se obliga a generar en los municipios capacidad instalada con el propósito de que se apoderen de condiciones técnicas, financieras, sociales e institucionales para que el catastro multipropósito sea útil en el desarrollo de las diversas políticas públicas sectoriales, lo que es un reto inmenso para el gobierno nacional y aliados institucionales que a través de los años han logrado una eficiente gestión catastral y así coadyuven en subsanar significativas limitaciones y dificultades en cuanto a su información catastral, económica, física y jurídica, por ejemplo, se destaca que la representación geográfica de los predios no es precisa, es insuficiente y desactualizada, no responde a estándares técnicos, encontrándose inconsistencias entre la información de catastro con la que hay en el terreno.

De ahí la importancia respecto al tránsito de la función pública de catastro a la de servicio público, creando un esquema de intervención más eficaz para asumir los restos que impone la gestión catastral con enfoque multipropósito a nivel nacional. Efectivamente, el artículo 365 de la Constitución Política[15] señala que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley y que podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares, que necesariamente lleva a la creación de un mercado para la prestación del servicio.

En ese mercado concurren dos tipos de agentes: gestores y operadores. ***Los gestores catastrales*** son los responsables de prestar el servicio público catastral en los municipios donde sean contratados, es decir deben garantizar la formación, actualización, conservación y difusión catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito adoptados para el efecto, bajo su dirección, autonomía y responsabilidad ante el ente territorial contratante y los particulares, para lo cual expide los actos administrativos necesarios por el cumplimiento de las actividades de la gestión catastral, en concordancia con el marco regulatorio que expida el gobierno nacional.

Valga decir que el IGAC será gestor por excepción y, por regla general, se podrán habilitar a entidades públicas nacionales, territoriales y los entes asociativos territoriales[16]. La Ley 1955 de 2019 reconoció de entrada que hay unos catastros descentralizados[17] que por derecho propio pueden actuar como gestores y operadores en el mercado. Por su parte, ***los operadores del catastro*** serán las personas de derecho público o privado que mediante contrato con uno o varios gestores desarrollan labores operativas que sirven de insumo para adelantar los procesos de formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral que sean adoptados conforme a la regulación expedida por el Gobierno[18]. En la Gráfica N° 1 es observable el esquema institucional para catastro multipropósito a nivel territorial.

Gráfica N° 1. Esquema institucional Catastro Multipropósito

[15] Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

[16] Se habilitaron las áreas metropolitanas de Bucaramanga (AMB), Pereira (AMCO), la Asociación de Municipios del Altiplano del Oriente Antioqueño (MASORA), el Distrito Especial de Barranquilla y más recientemente el municipio de Soacha.

[17] Parágrafo Primero. Conservarán su condición de gestor catastral aquellas entidades que, a la promulgación de la presente Ley, sean titulares de catastros descentralizados o mediante delegación ejerzan la gestión sin necesidad de trámite adicional alguno, esto en referencia de Bogotá, Medellín, Antioquia y Cali.

[18] Decreto 148 de 2020.

En concordancia con la política pública de catastro multipropósito, los gestores y operadores catastrales están llamados a superar falencias tales como un déficit en los procesos de formación catastral; la realidad de que los avalúos catastrales no indican objetivamente las condiciones económicas y físicas de los predios; la discordancia entre la información del catastro y la de registro de la propiedad; la desactualización de la información técnica, económica y jurídica de los predios, y la incapacidad institucional, técnica y tecnológica en los municipios para atender los nuevos retos de los procesos de formación, actualización y conservación catastral, con enfoque multipropósito.

Por consiguiente, el hecho de que el gobierno nacional se haya propuesto superar las brechas en materia catastral en las entidades territoriales y que para ello haya creado un sistema de intervención con gestores y operadores públicos, constituye una oportunidad para la UAECD en cuanto a contribuir a trasladar capacidad instalada a estas entidades, para que desarrollen condiciones administrativas, técnicas y tecnológicas y así asumir eficaz y eficientemente los procedimientos de formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral con enfoque multipropósito.

En concordancia con las directrices del orden nacional, la UAECD adelantó en el primer semestre del año 2020 un proceso de ajuste institucional, adoptando el proceso misional Gestión Catastral Territorial, cuyo objetivo, con su capacidad institucional, consiste en prestar el servicio como gestor u operador catastral a entidades territoriales, ejecutando los contratos suscritos. En efecto, el proceso inicia con la revisión de los compromisos contractuales establecidos con la entidad territorial, los cuales generan la planeación de la gestión u operación catastral y finaliza con la entrega de la información actualizada y disponible de los componentes físico, jurídico y económico de los predios de la entidad territorial, la gestión de conservación, la difusión y disposición de información, según el alcance del contrato suscrito. Ver Grafica N° 2 Proceso de Gestión Catastral Territorial.

A su vez el proceso está integrado por el sub-proceso: Implementación del rol de la UAECD como gestor catastral; asimismo, en su calidad de operador catastral, desarrolla los sub-procesos de Actualización de la información catastral; Conservación de la información catastral; y Difusión de información catastral en los entes territoriales con enfoque multipropósito respectivamente, lo que se asocia con los objetivos estratégicos: "Garantizar la integralidad, interoperabilidad y difusión de la información catastral y geográfica con enfoque multipropósito en el marco de una ciudad-región inteligente como gestor y operador catastral en el territorio

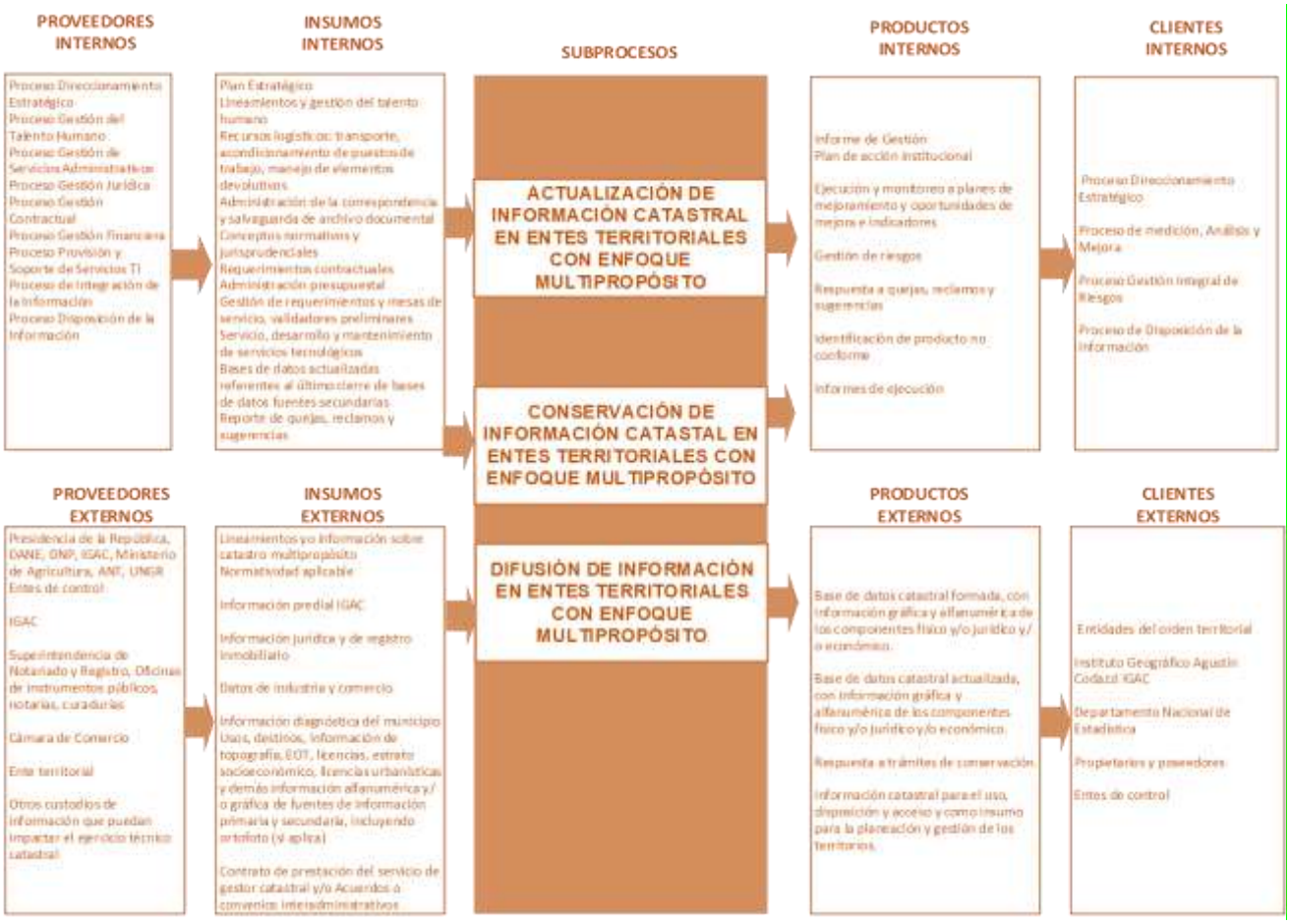
nacional" y "Garantizar la sostenibilidad financiera y administrativa de la entidad para prestar el servicio público catastral, incorporando el fortalecimiento de la gestión comercial territorial."

El sub-proceso ***Actualización de información catastral en entes territoriales con enfoque multipropósito*** se propone actualizar los predios programados en sus componentes físico, jurídico y económico, según el alcance definido en el contrato suscrito con las entidades territoriales y los procedimientos del enfoque multipropósito. El sub-proceso inicia con la planificación de la intervención de la gestión catastral, en materia del procedimiento de actualización de información para el ente territorial y termina con la actualización y entrega de su información física, jurídica y económica, contando con indicadores de porcentaje de cumplimiento de las actividades para la actualización catastral y porcentaje de predios actualizados, lo que permite evaluar el cumplimiento de las actividades de actualización catastral, al igual que actualizar la información de los predios según el alcance estimado en cada proyecto.

El sub-proceso ***Conservación de información catastral en entes territoriales con enfoque multipropósito*** atiende la totalidad de solicitudes de información física, jurídica, económica y geográfica en los términos de ley y de acuerdo con la capacidad operativa, en la entidad territorial. El sub-proceso inicia con la recepción y verificación de solicitudes del usuario y finaliza con la respuesta al usuario, para cuyo control se determinan indicadores a trámites por mutación de primera a quinta clase, así mismo se ha elaborado un indicador de oportunidad respuesta a trámites. Estos indicadores se aplican trimestralmente con el objetivo de evaluar la cantidad de trámites atendidos por cada tipo de mutación, como también la oportunidad en la respuesta a los trámites.

El sub-proceso ***Difusión de información catastral en entes territoriales con enfoque multipropósito*** gestiona todos los datos, servicios y aplicaciones de información geográfica en la entidad territorial, con el fin de facilitar su uso, descubrimiento, acceso e interoperabilidad. El sub-proceso inicia con la integración de los datos de referencia y temáticos dentro del cual se asegura la calidad del dato, continúa con la disposición de la información y el uso de estos para estudios e investigaciones en la entidad territorial. Para su control se sirve de dos indicadores: "Datos nuevos y actualizados" con el propósito de monitorear la gestión de los datos de referencia y temáticos disponibles y "estudios e investigaciones realizados", a fin de medir la realización de la información contenida en los estudios e investigaciones realizadas, garantizando su correcto procesamiento y análisis.

Grafica N° 2 Proceso de Gestión Catastral Territorial



Por otra parte, para que la UAECD actúe como gestor y operador se requiere **la estructuración del componente tecnológico para el Catastro multipropósito[19],** que consiste en un conjunto de herramientas tecnológicas de software y hardware que permiten, la centralización e integración de diferentes fuentes de información, utilizando el estándar ISO 19152:2012 LADM, el cual debe estar alineado con la Infraestructura de Datos Espaciales. De igual manera, se debe garantizar su visualización de forma clara y oportuna, permitiendo que se pueda compartir, acceder y colaborar con las diferentes áreas de la entidad territorial contratante y con terceros que eventualmente sean contratados, para la prestación del servicio público de gestión catastral multipropósito.

Esta plataforma le permite a la UAECD como gestor y operador la Inter operatividad con otras fuentes de datos: estratificación, SISBEN, Registro Único Empresarial, servicios públicos, entre otros, con información estructurada, disponible en las entidades territoriales y organismos públicos y privados que sean receptores de esta información, en un estándar único denominado modelo LADM COL (Land Administration Domain Model).

[19] Esta parte, "Estructuración componente tecnológico Catastro Multipropósito", se transcribe del informe "Avance de las actividades Catastro Multipropósito de la UAECD", Miguel Alfonso Gordo Grados.

Es crucial que se pueda validar las herramientas y sistemas tecnológicos a ser utilizados en los procedimientos de gestión de información catastral y su interoperabilidad con los sistemas de registro.

De igual manera, se requiere garantizar el acceso del público a la información recolectada por la gestión catastral multipropósito, bajo los estándares LADM COL que determine el IGAC, para integrar la información de todas las entidades públicas, asociarla con información predial y ponerla a disposición del público, dando aplicación a los lineamientos de datos abiertos. Lo anterior fortalece el papel de la ciudadanía en el marco de la gobernanza. De esta manera, se dará cumplimiento al proceso de difusión catastral de que trata el literal d) del artículo 2.2.2.2.2 del Decreto 148 de 2020.

Por otra parte, la aplicación de los procedimientos del enfoque multipropósito requiere soporte tecnológico óptimo para lograr eficiencias operativas y mayor impacto, menor costo, amplia difusión, disminución y resolución de los conflictos de tenencia y uso del suelo. Así, para la gestión catastral con enfoque multipropósito, la UAECD ofrece un soporte tecnológico a las entidades territoriales, en el contexto de la marca Go Catastral. En la Gráfica N° 3 se presentan los componentes de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de catastro multipropósito en las entidades territoriales, considerando el caso específico del Área Metropolitana de Centro Occidente-AMCO.

Gráfica N° 3 Avances solución tecnológica CM

En conclusión, la UAECD cuenta con la capacidad administrativa, técnica, tecnológica para contratar procesos de intervención de gestión y operación catastral en jurisdicciones fuera del Distrito Capital, puesto que sus procesos estratégicos, procesos de apoyo y los procesos de evaluación y control se han reorganizado para dar lugar a una nueva cadena de valor que cuenta con el nuevo proceso misional Gestión Catastral Territorial para transferir capacidad instalada a las entidades territoriales, de modo que se garantice que sus administraciones desarrollen condiciones para la puesta en marcha de procesos de institucionalización, continuación y mejoramiento del servicio público de catastro con un enfoque multipropósito.

Grupo 8: Alcaldías Municipales

Según el Artículo 311 de la Constitución Política Nacional "Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes."

Grupo 9: Corporaciones Autónomas Regionales

Tienen como misión ejecutar las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materia ambiental; planificar y ejecutar proyectos de preservación, descontaminación o recuperación de los recursos naturales renovables afectados; y velar por el uso y aprovechamiento adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente dentro del territorio de su jurisdicción, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuir al desarrollo sostenible.

Grupo 10: Asociaciones de municipios

Son entidades administrativas autónomas unidas para organizar conjuntamente la prestación de servicios públicos, la ejecución de obras o el cumplimiento de funciones administrativas, y el desarrollo integral de sus territorios y colaborar mutuamente en la ejecución de obras públicas.

Grupo 11: Gestores catastrales

En su calidad de gestores catastrales asumen la obligación de prestar el servicio público de catastro, como mínimo, en las zonas rural y urbana de la totalidad de los municipios de su jurisdicción, de manera directa o por medio de operadores catastrales.

11. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Para el presente ejercicio se toma información y datos derivados de la prestación de los servicios y correspondientes a los años 2019 y 2020, teniendo en la cuenta las consecuencias de la pandemia del coronavirus que obligó al Gobierno nacional a adoptar la política de “Aislamiento Preventivo Obligatorio” o “Cuarentena de Colombia de 2020”, del 25 de marzo al 17 de agosto del año 2020, con el fin de controlar su propagación. Este periodo especial se tradujo en mantener el distanciamiento físico y social, incluyéndose un conjunto de medidas sanitarias y cambios de rutina diaria a nivel económico, social y político, lo que ha impactado la prestación y la manera de acceder a los servicios públicos.

Particularmente, en lo atinente a la UAECD se presentó un significativo cambio en el uso de cada uno de los canales, al igual que en los usuarios que para este periodo especial se vieron obligados a acudir al canal virtual y telefónico. En todo caso, con fundamento en las diferentes bases de datos de acceso a los servicios se pueden categorizar una serie de grupos, los cuales, de acuerdo con el proceso misional tienen mayor o menor injerencia en la operación de éstos, así mismo, se da cuenta de los niveles de demanda de los servicios.

A. Captura de información

La UAECD en cuanto a este proceso misional satisface las necesidades de los usuarios, ya que se ocupa de atender las solicitudes generadas por los usuarios respecto a las modificaciones que se producen sobre la propiedad inmueble en el Distrito Capital, en los aspectos físicos, económicos y jurídicos. Valga aclarar que todos estos trámites son absolutamente gratuitos y se genera una radicación para tal fin. Esta labor se realiza dando respuesta a los requerimientos de los usuarios con información completa, de calidad, confiable, integrada y actualizada. De igual forma, es muy presente la preocupación de la UAECD por realizar todos los procesos de una manera dinámica y eficiente, soportados en plataformas tecnológicas que faciliten y mejoren la experiencia de los usuarios con la UAECD.

La entidad trabaja en la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación de manera más eficiente y al alcance de sus intereses y necesidades, buscando de esta manera satisfacer sus requerimientos, priorizar sus intervenciones e involucrarlos en procesos de innovación y en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos. A partir del análisis de las variables, la caracterización identifica los siguientes grupos:

- **Usuarios**: Es «aquél que usa algo» o «que usa ordinariamente algo». Personas naturales y jurídicas (públicas y privadas); organizaciones sociales y comunitarias que utilizan los trámites inmediatos y no inmediatos como son: asignación de nomenclatura, autoestimación del avalúo catastral, cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble, cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro, certificación de cabida y linderos Bogotá D.C., certificado catastral, certificado de inscripción en el censo catastral, englobe o desenglobe de dos o más predios, incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos, incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal, rectificación de áreas y linderos, rectificaciones de la información catastral, revisión de avalúo Catastral; otros trámites administrativos como recursos de reposición, apelación y queja, y revocatoria directa.

- **Organizaciones Ciudadanas de Control Social**: Son organizaciones que se preocupan por vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos participar en la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de Estado. Entre ellas se encuentra la Veedurías ciudadanas, Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, entre otras.

De manera más particularizada, los anteriores grupos de usuarios expresan sus necesidades, expectativas y preferencias frente al proceso de captura de la información, considerando cada uno de los procedimientos que lo componen: actualización, conservación, por ende, los servicios y productos que se derivan, así mismo, en este acápite se da cuenta de la dinámica de la atención de usuarios durante años 2019 y 2020 hasta el 31 de agosto.

a) Necesidades y expectativas de los usuarios y clientes frente a los servicios y productos derivados del proceso de captura de la información

La interacción de la UAECD con sus usuarios ha permitido identificar particularidades de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y valor, que se traducen en necesidades, expectativas y preferencias que son insumos para adecuar la oferta institucional, incluyendo las estrategias de servicio al ciudadano.

i. En cuanto al procedimiento de actualización los grupos de valor e interés expresan las siguientes necesidades y expectativas teniendo en cuenta los servicios y productos:

PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Predios actualizados en las bases catastrales en su información física.	Entidades externas (nación - distrito) Usuarios Externos	Actualizar la información física de los predios mediante la comparación de la información catastral vs la realidad física de los predios de la ciudad.
Avalúo catastral liquidado y asignado al predio	Propietarios y poseedores de predios de Bogotá, Secretaría Distrital de Hacienda	El avalúo catastral liquidado debe ser consistente y ser aplicado de acuerdo con las reglas y condiciones definidas para el tipo de avalúo. Que la base de datos entregada a la Secretaría Distrital de Hacienda contenga el avalúo catastral fijado para la siguiente vigencia y sea entregada oportunamente, de acuerdo con la fecha concertada.
Base de producción cartográfica actualizada	Usuarios externos e internos	Actualización de la información cartográfica capturada en terreno con calidad y oportunidad dentro del proceso de actualización catastral.
Información geográfica catastral del Distrito publicada constantemente.	Entidades de la Administración Distrital que requieran el uso de la información Geográfica Catastral para la toma de decisiones ciudadanas.	Información geográfica catastral del Distrito actualizada mensualmente y cada vez que se requiera, con el cumplimiento de los criterios de calidad definidos.
Predios desbloqueados y actualizados	UAECD, SNR, Entidades Externas (nación - distrito) Usuarios externos.	Información actualizada acorde con la realidad física y jurídica del predio.
Avalúo Especial	Propietario, poseedor, apoderado, representante legal o heredero del predio. Secretaría Distrital de Hacienda.	Que el avalúo especial corresponda a las características físicas y económicas del predio.
Base catastral actualizada jurídicamente a partir de los registros del mes inmediatamente anterior reportados por SNR	UAECD. Superintendencia de Notariado y Registro. Entidades Externas (nación - Distrito). Usuarios Externos	Datos jurídicos de los predios actualizados en las bases de datos catastrales y estadísticas de predios actualizados del mes correspondiente.
Orientación y asesorar al usuario en solicitudes de información. Atención a las solicitudes de trámites inmediatos de acuerdo a la normatividad vigente. Radicación solicitudes de trámites no inmediatos de acuerdo a la normatividad vigente. Recepción de las PQRS y/o derechos de petición verbal según procedimientos.	Usuarios - Ciudadanos	Brindar una orientación, asesoría y atención oportuna, digna y cálida a los usuarios que realizan solicitudes de información, trámites inmediatos, trámites no inmediatos y/o PQRS en los puntos de servicio de la RED CADE donde hace presencia la UAECD.

PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Base de datos cartográfica de la UAECD actualizada	Usuarios internos que motiven cambios	Respuesta oportuna, con calidad y consistencia de requerimientos de actualización cartográfica puntual.

ii. **En lo que concierne al procedimiento de conservación, los grupos de valor e interés expresan las siguientes necesidades y expectativas teniendo en cuenta los servicios y productos:**

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Respuesta a solicitudes de información, trámites inmediatos y radicación de trámites no inmediatos que ingresan por la ventanilla de correspondencia.	Usuarios. Entidades del orden nacional, departamental distrital.	Atención oportuna a las solicitudes de información trámites inmediatos y trámites no inmediatos, recibidas en la ventanilla de correspondencia.
Atender las solicitudes o peticiones recibidas para los aplicativos tecnológicos, VUC, Catastro en Línea y Bogotá Te Escucha SQDS	Usuarios. Ciudadanos	Respuesta eficaz y oportuna a las solicitudes o peticiones que los usuarios realizan por estos medios tecnológicos.
Atención a las solicitudes de información relacionadas con trámites y servicios de la UAECD, a través de llamadas o del servicio de chat	Usuarios, Clientes, ciudadanía en general	Información clara y oportuna a las solicitudes de los usuarios que se comunican a través del canal telefónico.
Radicación de las solicitudes de los usuarios en el aplicativo SIIC, relacionadas con trámites no inmediatos de acuerdo con la normatividad vigente.	Usuarios	Atención oportuna en la radicación de trámites no inmediatos solicitados por los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente.
9 Rectificación información jurídica. 12. cambio de nombre Plan registro (GCAU) 10 73. Certificación inscripción en el censo catastral 11 77. Certificación catastral	Ciudadanos, entidades del orden nacional, departamental, distrital. Entes de control.	Atención y respuesta oportuna y veraz a trámites de rectificación información jurídica, cambio de nombre, certificación catastral, certificación de inscripción en el censo catastral, e información catastral.

Respuesta a trámite de apelación	Propietario o poseedor de un bien inmueble o construcción en bien ajeno (persona natural o jurídica legitimada que acuda en nombre propio o a través de apoderado), representante legal o heredero, debidamente acreditado para solicitar el trámite.	Respuesta oportuna, con calidad, coherencia y consistencia del informe técnico del trámite de apelación, a través de la Resolución expedida de acuerdo con los términos legales y el estudio técnico.
Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, derecho de petición y/o felicitaciones, recibidas en el aplicativo Bogotá te escucha - sistema distrital de quejas y soluciones.	Usuarios. Clientes. Ciudadanía	Respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, derecho de petición y/o felicitaciones recibidas en el aplicativo Bogotá te escucha -SQDS, de acuerdo con la normatividad vigente.
Plano topográfico incorporado, actualizado, corregido o modificado.	Usuarios UAECD	Atender el requerimiento con consistencia, calidad y oportunidad de forma que sea un documento válido para trámites de tipo urbanístico que necesite adelantar. Consolidar la información de la base de datos geográfica para el nivel de lotes de la entidad y nivel de plano topográfico de la UAECD y la SDP, garantizando información precisa y confiable que tome en cuenta el aspecto físico y jurídico.
Oficio de respuesta - Certificación catastral (trámite 63). Resolución de modificación puntual y oficio de notificación a propietarios para casos masivos (más de 1) (trámite 63) Certificación Nomenclatura actual e históricos 03-02FR-68 (certificación catastral trámite 71)	Usuarios externos e internos	Respuesta oportuna, completa y pertinente de requerimientos de nomenclatura. Satisfacción del cliente.
Cálculo del efecto plusvalía	Secretaría Distrital de Planeación	Cálculo consistente con las decisiones administrativas que configuran acciones urbanísticas relacionadas con el ordenamiento del territorio. Observaciones presentadas en la Sesión Interinstitucional de Plusvalía, de conformidad con el art. 4 del Decreto 803 de 2018; debidamente atendidas. Registro de la aprobación del cálculo efectuado. Cálculo proferido de manera oportuna, esto es considerando los términos establecidos por la Ley.

Acto administrativo de determinación del efecto plusvalía y liquidación de su participación debidamente ejecutoriado.	Propietario o poseedor del predio objeto de determinación del efecto plusvalía, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Hacienda, Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, Curadurías Urbanas	Atender oportunamente los recursos contra el acto administrativo de determinación del efecto plusvalía y liquidación de su participación, de manera que se garantice la firmeza y legalidad del acto administrativo expedido.
Respuesta a la solicitud certificación de cabida y linderos	Usuarios privados y públicos	Respuesta a la solicitud de certificación de cabida y linderos; de acuerdo con la normatividad vigente.
Respuesta a solicitudes de revisión de avalúo, autoevalúo y recursos de reposición.	Propietario, poseedor, apoderado, representante legal o heredero, debidamente acreditado para solicitar el trámite.	Que la respuesta a solicitudes de revisión de avalúo, autoevalúo o recurso de reposición está soportada técnicamente. Que se dé respuesta a cada una de las inquietudes del usuario. Que las solicitudes se atiendan en el término previsto por las disposiciones legales, de acuerdo con los recursos disponibles para el desarrollo del proceso.
Resoluciones de modificación de valores para valores para rectificaciones por errores prevenientes de la formación o actualización.	UAECD Propietario, poseedor, apoderado, representante legal o heredero, debidamente acreditado para solicitar el trámite.	Que se realicen las rectificaciones por errores provenientes de la formación o actualización de la formación, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 070 de 2011 - IGAC, de acuerdo con los recursos disponibles para el desarrollo del proceso. Que estas modificaciones estén soportadas técnicamente.
Atención a una solicitud de cancelación de predio	Usuarios	Registro actualizado en las bases gráfica y alfanumérica con el predio o predios debidamente cancelados.
Respuesta a la solicitud cambio de nombre	Usuarios	Respuesta a la solicitud de cambio de nombre, de acuerdo con la normatividad vigente.
Atención a una solicitud de corrección de identificador predial	Usuario	Registro actualizado del identificador predial en la base alfanumérica.
Atención a trámite de engloble o desengloble de uno o varios predios.	Usuario	Actualización oportuna de la realidad física del predio en la base de datos gráfica y alfanumérica de la Unidad.
Respuesta a la solicitud rectificación, estrato, uso y destino.	Usuarios privados y públicos	Respuesta a la solicitud de rectificación estrato, uso y destino, de acuerdo con la normatividad vigente.
Rectificación de área de terreno	Propietario, poseedor, apoderado, representante legal o heredero del predio.	Que el área del predio quede en el área de terreno correspondiente en el SIIC y en la base cartográfica.
Atención a una solicitud de reforma de la propiedad horizontal conforme al reglamento	Usuario	Registro actualizado en las bases gráfica y alfanumérica con la reforma del reglamento.

debidamente registrado en la Oficina de Instrumentos Públicos		
Atención a una solicitud de incorporación de uno o varios predios a la base de datos catastral.	Usuario	Registro actualizado en las bases gráfica y alfanumérica con el predio o predios debidamente incorporados en su aspecto físico, jurídico y económico en el SIIC y en la base cartográfica.
Atención a una solicitud incorporación de mejora en predio ajeno.	Usuario	Registro actualizado en las bases gráfica y alfanumérica con la incorporación de mejora en predio ajeno.
Respuesta a la solicitud de certificación manual de conservación.	Usuarios privados y públicos Juzgados	Respuesta a la solicitud de certificar de forma manual y/o suministrar información contenida en la base de datos catastral, de acuerdo con la normatividad vigente.
Atención a trámite incorporación de construcción / rectificación de construcción NPH	Usuarios	Actualización oportuna de la construcción del predio en la base de datos gráfica y alfanumérica de la Unidad.
Atención a una solicitud de desenglobe PH o Reforma de la Propiedad Horizontal conforme al Reglamento debidamente registrado en la Oficina de Instrumentos Públicos.	Usuario	Registro actualizado en las bases gráfica y alfanumérica con la reforma del reglamento.
Constancia de la diligencia de notificación (electrónica, personal, aviso) o publicación de la notificación por aviso, como respuesta a las solicitudes de trámites no inmediatos.	Usuarios Entidades Terceros afectados	Entrega de un acto administrativo como respuesta a una solicitud de trámites no inmediatos, en la forma y plazos establecidos en la normatividad vigente.

b) Dinámica de la atención de usuarios años 2019 y 2020

Un propósito fundamental de la UAECD consiste en el fortalecimiento continuo del servicio, pues de esta manera cada vez no sólo se profundiza en el conocimiento y la gestión catastral, su utilización con fines públicos sino que también paralelamente se incrementa la satisfacción de los ciudadanos con la atención de los usuarios internos y externos, valiéndose de múltiples canales de acceso a los servicios. Valga recalcar que esta política institucional se ha puesto a prueba durante el periodo especial del año 2020 del 20 de marzo al 17 de agosto. Efectivamente, en cuanto al proceso de captura de información durante el año 2019 se contó con siete modalidades para el acceso de los servicios y para el año 2020 con las mismas modalidades a excepción del canal "Contáctenos"[20].

Gracias a esta diversidad de plataformas presenciales, virtuales, escritas y telefónica para el acceso a los servicios, se logró en ***el año 2019 atender 928.137 usuarios,*** garantizándose también, la ***atención de***

[20] El canal institucional Contáctenos@catastrobogota.gov.co estuvo al servicio de los ciudadanos hasta noviembre del año 2019, a través de este medio ellos podían realizar las consultas, peticiones, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Por directriz central se cierra el canal y se tomaron medidas para invitar a los usuarios a hacer uso del canal "Bogotá te escucha".

432.758 en el año 2020, para un total de 1.360.895 usuarios, pese al periodo especial, a causa de la pandemia, pues si bien es cierto que no se cuenta ya con el canal correo institucional Contáctenos y que del 20 de marzo hasta el 17 de agosto el Sistema de Asignación de Turnos –SAT- colapsó totalmente, al igual que hubo una disminución en la utilización del canal escrito, el uso de los demás canales de atención se incrementó significativamente, lo que ha demostrado que el conjunto de la dinámica de demanda de servicios por parte de los usuarios, para los años en análisis se mantuvo y que la UAECD ha conseguido sortear una contingencia que no se había planeado en ninguno de los planes de gestión de riesgos.

Ciertamente, se constata que el canal Catastro en línea sostuvo el 63,48% de la atención de usuarios en el año 2019 y en el año 2020 hasta el 31 de agosto, este canal incrementó su capacidad de soporte a un 76,26%, así mismo se incrementó de 1,91% a un 5% la atención con el canal telefónico, resaltándose que faltando cuatro meses para terminar el año 2020 se recibieron más llamadas telefónicas que las realizadas durante el 2019. Igual realidad se ha observado con Bogotá te escucha y Catastro en línea trámites no inmediatos, pues durante los primeros siete meses del año 2020 se dobló la atención de usuarios por estas modalidades con relación al año anterior, es decir, 2.916 a 4.380 y 1.200 a 2.389, años 2019 a 2020, respectivamente. *Ver Tabla N° 1 Uso de los canales de acceso años 2019 y 2020.*

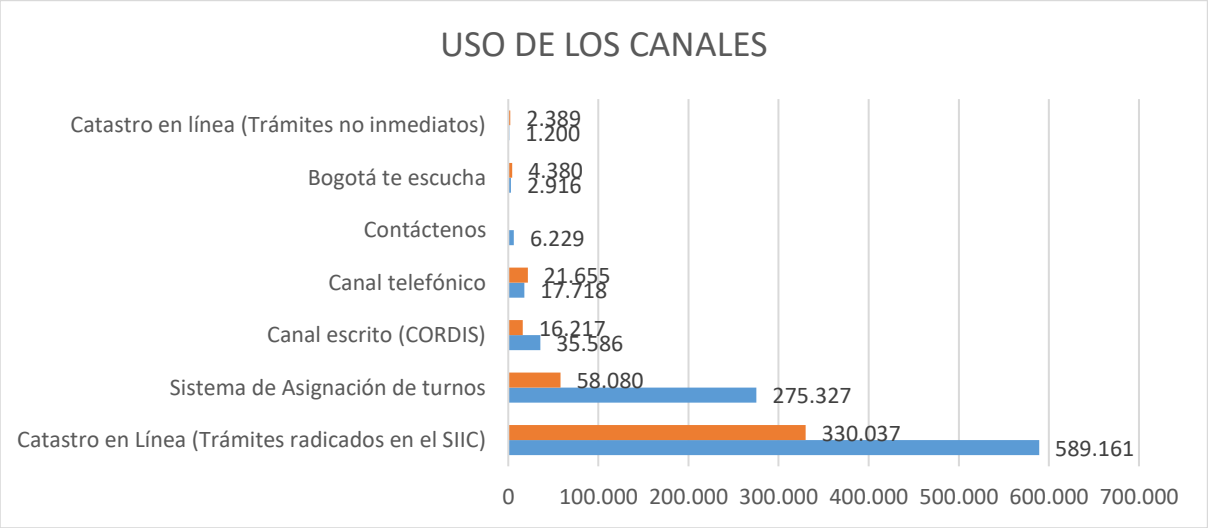
Tabla N° 1 Uso de los canales de acceso años 2019 y 2020

USO DE LOS CANALES	TOTAL USUARIOS AÑO 2019	%	TOTAL USUARIOS AÑO 2020	%
Catastro en Línea (Trámites radicados en el SIIC)	589.161	63,48%	330.037	76,26%
Sistema de Asignación de turnos	275.327	29,66%	58.080	13,42%
Canal escrito (CORDIS)	35.586	3,83%	16.217	3,75%
Canal telefónico	17.718	1,91%	21.655	5,00%
Contáctenos	6.229	0,67%		0,00%
Bogotá te escucha	2.916	0,31%	4.380	1,01%
Catastro en línea (Trámites no inmediatos)	1.200	0,13%	2.389	0,55%
Total general	**928.137**	**100,00%**	**432.758**	**100,00%**

Nota: Para el año 2020 se cuenta con datos hasta el 31 de agosto.

Ahora bien, observando la *Grafica N° 4 Uso de los canales de acceso años 2019 y 2020* se encuentra que hay una altísima dispersión en cuanto al servicio prestado por el canal Catastro en línea y Sistema de Asignación de Turnos –SAT- durante 2019, pero en año 2020, en razón del periodo especial, que conllevó al cierre de los SuperCADES, ya este sistema de atención presencial no participa en la alta dispersión, la cual se concentra en el canal Catastro en línea, lo que con toda evidencia se concluye que la gran mayoría de las personas o usuarios utilizan esta modalidad virtual, por lo tanto, desde una lógica meramente productivista sería pertinente orientar todos los esfuerzos para fortalecerlo, incluso en detrimento de los canales presencial (SAT), escrito, telefónico, Bogotá te escucha y Trámites no inmediatos, pero en el servicio público no sería posible actuar de esa manera, además hay servicios que por su esencia se requiere el encuentro presencial entre el usuario y la administración o que por su complejidad y por la asimetría de capacidades para el acceso se requiere un canal diferente al virtual.

Grafica N° 4 Uso de los canales de acceso años 2019 y 2020



	Catastro en Línea (Trámites radicados en el SIIC)	Sistema de Asignación de turnos	Canal escrito (CORDIS)	Canal telefónico	Contácten os	Bogotá te escucha	Catastro en línea (Trámites no inmediatos)
2020	330037	58080	16217	21655		4380	2389
2019	589161	275327	35586	17718	6229	2916	1200

Nota: Para el año 2020 se cuenta con datos hasta el 31 de agosto.

En realidad, un análisis de carácter cualitativo de la Gráfica N° 4, leyendo detrás de los datos, permite comprender que tanto en periodo normal como especial los demás canales de acceso son utilizados por los usuarios de acuerdo con sus necesidades, sus conocimientos y sus preferencias por uno u otro canal, al igual que por la complejidad en el procesamiento y atención que exija un requerimiento de un usuario, que sería el caso de los servicios que se prestan a través de la modalidad Catastro en línea (Trámites no inmediatos)

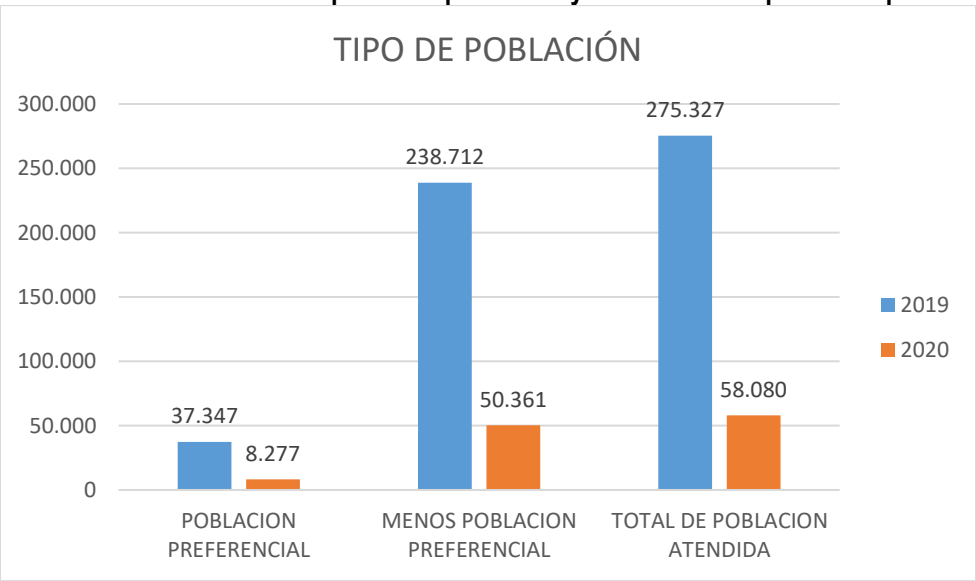
En este sentido, cabe estimar y valorar las particularidades del Sistema de Asignación de Turnos, canal presencial que se soporta en los SuperCADES, ya que un número significativo de personas que hacen parte de la población vulnerable acuden a tramitar los servicios y los productos de la UAECD, por ello en el sistema se atiende como población preferencial. En efecto, en el año 2019 de un total de 275.327 usuarios 37.347 acudieron a la red SuperCADE del Distrito en calidad de población preferencial y en el año 2020 se atendieron 58.080 usuarios de los cuales 8.277 como población de tratamiento diferenciado, observándose una disminución significativa de la demanda de este tipo de población con respecto al mismo periodo de atención durante el año 2020, a causa del cierre de los puntos de atención presencial en el periodo especial, 20 de marzo hasta el 17 de agosto. *Ver Tabla N° 2 Atención canal presencial Sistema de Asignación de Turnos.*

Tabla N° 2 Atención canal presencial Sistema de Asignación de Turnos

TIPO DE POBLACIÓN	2019	2020
POBLACION PREFERENCIAL	37.347	8.277
TOTAL DE POBLACION ATENDIDA	275.327	58.080
MENOS POBLACION PREFERENCIAL	238.712	50.361

En todo caso, el canal presencial con el Sistema de Asignación de Turnos, en términos cuantitativos se constituye en el segundo canal de acceso a los servicios de la UAECD más utilizado (Ver Grafica N° 4 Uso de los canales de acceso años 2019 y 2020) y con el cual la población preferencial tiene más interacción, a fin de adelantar solicitudes, con respecto a la certificación catastral, orientación a la ciudanía, revisión avalúo, cambio de nombre, tienda catastral, certificación de cabida y linderos, certificación de inscripción, registro alfanumérico físico, rectificación vigencia de avalúos, certificación de inscripción censo catastral, entre otros. En fin, para una mayor visualización de la población preferencial con relación al total de usuarios del canal presencial Sistema de Asignación de Turnos se presenta a continuación la *Gráfica N° 5 Población atendida por canal presencial y relación con la población preferencial*.

Gráfica N° 5 Población atendida por canal presencial y relación con la población preferencial



Nota: Para el año 2020 se cuenta con datos hasta el 31 de agosto.

B. Integración de información

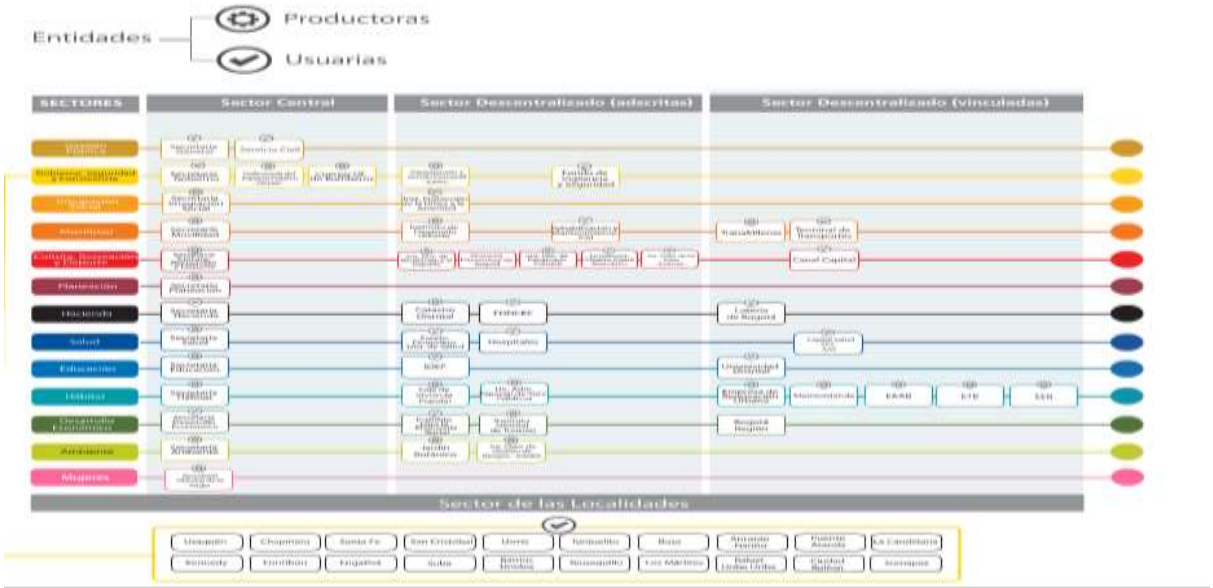
En consonancia con el Plan Estratégico 2020-2024, el primer semestre de 2020, IDECA avanzó en la ampliación y actualización de los niveles de información geográfica, la puesta en producción y estabilización de la versión in house del servicio de geocodificación, el desarrollo de la nueva versión de la plataforma Mapas Bogotá, la actualización de la versión de Mapas Bici disponiendo en las tiendas de Apple Store y Google Play y el enriquecimiento de 25 niveles de información con dashboards que permiten al usuario un mayor entendimiento de los datos de la ciudad dispuestos en Mapas Bogotá.

Justamente, la voluntad institucional innovadora y colaborativa entre las instituciones distritales se encuentra con el aumento de cierta cultura de la información geográfica y su importancia como elemento para la toma de decisiones, en general todas las personas y/o organizaciones (de cualquier tipo) tienen relación con la Infraestructura de Datos Espaciales del Distrito Capital – IDECA-, iniciativa que se lidera desde el proceso misional de integración de información de la UAECD. Para ello, dichos usuarios actuales y futuros están segmentados a través de la siguiente clasificación:

Miembros IDECA (por derecho y asociados): Usuarios técnicos, profesionales, que trabajan en las entidades de la administración distrital o que integran las empresas de servicios públicos de la ciudad y cuya información es de carácter misional y, además de proveerla a la IDECA hacen uso de la demás información que se genera en el Distrito para la correcta operación de sus actividades misionales. *Gráfica N° 6 Miembros IDECA.*

Según el Decreto 653 de 2011 son miembros por derecho todas las entidades u organismos que conforman la Administración Distrital y miembros asociados las personas jurídicas de carácter público que no pertenezcan a la Administración Distrital, empresas privadas y las empresas de servicios públicos que se vinculen a IDECA.

Gráfica N° 6 Miembros IDECA



Fuente: Página web IDECA

- **Usuarios:** (Personas naturales y jurídicas, públicas o privadas). Personas que, aunque no son técnicas, si demandan información a efectos de localizar, ubicar o consultar aspectos de la vida cotidiana, como lo son colegios, establecimientos de salud, parques, sistema de transporte. Este usuario cada día ha sido más exigente y viene demandando cada vez más información, por ello la UAECD enriquece continuamente la base de datos de ciudadanos con información que permita cada vez un mayor conocimiento de sus características, necesidades, preferencias y expectativas, de ahí que se haya realizado con la Secretaría General el cargue de 236.325 registros asociados a la demografía de las víctimas, con la Caja de Vivienda Popular se actualizó la base con 7.517 registros relacionados con procesos de mejoramiento e barrios y vivienda, titulación y reasentamientos y con la Secretaría de Hacienda se cargó 7.675.826 registros asociados a información de contribuyentes de impuesto predial.

- **Academia (universidades, centros de formación y/o investigación, observatorios):** La UAECD con IDECA reconoce el valor de la academia y su potencial aporte para el desarrollo de los objetivos de la Infraestructura, en lo atinente a la producción, divulgación, acceso, uso y aprovechamiento de la información geográfica y su disponibilidad oportuna para fortalecer el proceso de toma de decisiones; y estimular la cooperación, investigación, y complementación en áreas relacionadas con el ámbito de la Infraestructura. Así, por ejemplo, se llevan a cabo actividades sobre asuntos concernientes al

aprovechamiento de datos y su aplicación en la solución de problemáticas que respondan a las necesidades de la ciudad y el territorio, tal y como sucedió con el evento "El valor de los datos: IDECA y la Academia".

Igualmente, de importante son los observatorios del distrito, en la medida que sus estudios y análisis pueden basarse en los datos dispuestos en el marco de IDECA, incorporando el componente geográfico, así como brindar mayor sentido e integración a la información geoespacial para la toma de decisiones de ciudad. Es así que se realizó el Primer Encuentro de Coordinadores de Observatorios Distritales. Es por esto que la academia y las redes de observatorios se han convertido en herramientas claves para generar valor agregado, a través de análisis e investigaciones, en temas puntuales que llegan incluso, desde otra perspectiva al enriquecimiento de la información.

Entre ellas tenemos:

- Instituto Colombiano de Derecho Tributario ICDT
  Asociación civil, sin ánimo de lucro, constituida en 1963, con el objeto de estudiar, investigar, divulgar y perfeccionar el derecho tributario, derecho aduanero y comercio exterior, así como aquellos aspectos jurídicos, económicos, financieros y contables que guarden relación con los mismos.

- Universidad Sergio Arboleda
  Es una institución de educación superior, de carácter privado, que busca la formación personal y profesional en las diversas modalidades del saber, mediante la actividad académica y cultural, el fomento de la investigación y la proyección hacia la comunidad nacional e internacional con sentido social y excelencia académica.

- Universidad del Cauca
  Fue creada el 24 de abril de 1827 mediante decreto dictado por el general Francisco de Paula Santander, siendo una institución de conocimiento, progreso y foro de libre examen de las circunstancias y alternativas de la vida social, defensora del discurrir democrático de Colombia y ha dinamizado de manera incesante la libertad de expresión y la participación ciudadana. En la última década se ha distinguido por el dinamismo de su estructura investigativa y cuenta con 101 grupos de investigación reconocidos por Colciencias.

- Universidad de Los Andes
  La Universidad de los Andes es una institución autónoma, independiente e innovadora que propicia el pluralismo, la tolerancia y el respeto de las ideas, que busca la excelencia académica e imparte a sus estudiantes una formación crítica y ética para afianzar en ellos la conciencia de sus responsabilidades sociales y cívicas, así como su compromiso con el entorno.

- Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico CEDE – Universidad de Los Andes
  Recopila, organiza y sistematiza bases de datos que dispone en una plataforma para uso interno y externo, según los diferentes niveles de confidencialidad, destacando el valor que tiene cada uno de los actores que participa en la generación de conocimiento y aprendizaje.

- Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
  Es una institución autónoma de educación superior, de carácter público, constituida esencialmente por procesos y relaciones que generan estudiantes y profesores identificados en la búsqueda libre del saber. Su misión se concreta en la calificación de egresados con capacidad de actuar como

protagonistas del cambio social y de sí mismo, en la formación del espíritu científico aplicado a la indagación, interpretación y modificación de la realidad y en la contribución a forjar ciudadanos idóneos para promover el progreso de la sociedad.

Cuenta con un pregrado de Ingeniería Catastral y Geodesia, cuyo objetivo es "el estudio del recurso tierra con énfasis en el manejo social como fuente generadora de bienestar, utilizando las ciencias básicas, métodos de ingeniería y ciencias de la tierra en forma integral…" También ofrece una Especialización en Avalúos que busca "capacitar profesionales en áreas importantes de la actividad económica y financiera que contribuyan a la investigación, desarrollo del conocimiento y aplicación de nuevas metodologías en que nos enmarca las disposiciones vigentes en materia de Avalúos para una participación multidisciplinaria.

La especialización está orientada a capacitar y proporcionar a los profesionales del sector inmobiliario y a quienes actúen como Peritos Avaluadores, las herramientas requeridas para que sean capaces de investigar, evaluar y aplicar los conocimientos para realizar Avalúos de diferente índole; asesorar a entidades privadas y oficiales; manejar inventarios, manejar documentación catastral, de impuestos, cartográfica y geográfica". Finalmente, la Universidad ofrece la Especialización en Sistemas de Información Geográfica, "que nace a partir de la dificultad de encontrar verdaderos expertos en Sistemas de Información Geográfica en el país y la necesidad de contar con ellos para apoyar las diferentes tareas y trabajos que demandan su perfil". Estos dos programas académicos cuentan con el apoyo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

- Instituto de Estudios Urbanos – Universidad Nacional
  La Universidad Nacional de Colombia es un ente universitario autónomo vinculado al Ministerio de Educación Nacional, con régimen especial y definida como una universidad "Nacional, Pública y del Estado". Su objetivo es el desarrollo de la educación superior y la investigación. Su misión es la de "fomentar el acceso con equidad al sistema educativo colombiano, provee la mayor oferta de programas académicos, forma profesionales competentes y socialmente responsables.

- Universidad Javeriana.
  Es una institución católica de educación superior, ejerce la docencia, la investigación y el servicio con excelencia, con perspectiva global e interdisciplinar. Cuenta con 179 grupos de investigación registrados en Colciencias de los cuales 99 han sido escalafonados de acuerdo con su productividad.

- Universidad Santo Tomás.
  La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana, y para que estén en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y a las necesidades de la sociedad y del país.

- Instituto Colombiano de Derecho Tributario
  Es una asociación civil de carácter académico, sin ánimo de lucro, constituida en 1963, domiciliada en Bogotá. Su objeto es el estudio, investigación, divulgación y perfeccionamiento del derecho tributario y demás temas jurídicos, económicos y financieros con él relacionados. Es miembro del Instituto

Latinoamericano de Derecho Tributario ILADT y de la International Fiscal Association IFA Capítulo Colombia.

Desempeña funciones como emitir conceptos por solicitud de la Corte Constitucional en juicios de constitucionalidad de normas tributarias; formular recomendaciones a la autoridades nacionales sobre los temas estudiados en las Jornadas Colombianas de Derecho Tributario; presentar comentarios sobre los proyectos de ley que cursan en el Congreso de la República, desde un punto de vista eminentemente académico y, en general, ejercer funciones encaminadas al perfeccionamiento del derecho tributario.

- **Usuarios internos:** servidores públicos de la UAECD quienes requieren información del Distrito como referencia para el desarrollo de sus actividades. Así mismo, como parte del proceso de construcción, mejora y consolidación de la base de datos de usuarios internos se desarrolló un piloto para medir el nivel de calidad de vida de los servidores de la UAECD, evaluándose de forma individual dimensiones como la salud, el bienestar, la educación y la economía de los funcionarios, teniendo como marco de referencia la "metodología índice calidad de vida de funcionarios".

Todos los anteriores grupos coinciden en la necesidad de acceder a información geográfica de Bogotá de manera oportuna, consistente y coherente a través de medios funcionales, dinámicos y amigables. De ahí que para la vigencia 2019 se incrementó la oferta de información geográfica temática para la ciudad, logrando la disposición de 64 nuevos niveles de información y la actualización de 84 de aproximadamente 45 entidades. Agregándose nuevas funcionalidades como Cerca de mí, Agéndate con Bogotá y nuevas aplicaciones y servicios: una nueva versión de la plataforma de Información Geográfica más amigable al usuario; aplicaciones móviles como Mapas Bici; servicios de búsqueda y Geo procesamiento y servicios Web Datos.

En consonancia con lo anterior, en la siguiente tabla, tomando como referencia los integrantes de grupos de interés y valor se hace una presentación más detallada de las necesidades, expectativas y preferencias frente al proceso de integración de la información, considerando cada uno de los procedimientos que lo componen y posteriormente se hace un análisis de la dinámica de la atención de usuarios durante años 2019 y 2020 hasta el 31 de agosto.

a) Necesidades y expectativas de los usuarios y clientes frente a los servicios y productos derivados del proceso de integración de la información

En relación con este proceso, considerando las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios, IDECA se ha orientado a intensificar el acceso, el uso y el valor de los datos abiertos a partir de la innovación y el trabajo colaborativo con las entidades de la administración distrital y demás grupos de valor e interés, con el fin de que la Infraestructura de Datos Espaciales para Bogotá, sea la plataforma de información geográfica más actualizada, confiable y sostenible en el ámbito distrital y regional.

De este modo, el componente geoespacial tendrá mayor relevancia en la producción de la información estadística de la ciudad, al igual que se contará con la disposición de la información en la plataforma de Datos Abiertos de Bogotá, facilitando al ciudadano el uso y descarga de esta información en formatos interoperables. De ahí la importancia de aplicar los procedimientos para el desarrollo de los servicios y sus respectivos productos, teniendo como punto de partida las necesidades y expectativas de los usuarios. A continuación, se presenta una relación de ellas:

PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Plan Estratégico Comisión IDECA formulado e implementado	Entidades miembros de IDECA	Establecer e implementar los objetivos, estrategias que permitan desarrollar las capacidades y fortalecer la infraestructura de datos espaciales de la Ciudad.
Plan Anual de trabajo de la Comisión IDECA	Entidades miembros de IDECA	Establecer y desarrollar las actividades programadas anualmente y que permiten dar cumplimiento a las estrategias planteadas en el Plan Estratégico de la comisión.
Actas Comisión IDECA	Entidades miembros de IDECA	Cumplimiento reglamento de operación según el Acuerdo 01de noviembre 8 de 2018
Informes de gestión y seguimiento	Dirección UAECD y Entidades miembros de IDECA	Elaborar el informe de gestión que dé cuenta de las actividades ejecutadas y los logros alcanzados.
Instrumentos técnicos o jurídicos actualizados y/o elaborados	Miembros IDECA y ciudadanos en general	Definir y proporcionar lineamientos, directrices, procedimientos técnicos y manuales que abordan temas relacionados con el ciclo de vida de los datos y que contribuyen al intercambio, acceso y uso de la información geográfica.
Atención a requerimientos de información geográfica	Usuarios y miembros de IDECA	Contar con la respuesta y/o información geográfica solicitada de manera oportuna, precisa, suficiente o completa y coherente con relación a la solicitud.
Estrategias para el desarrollo y fortalecimiento de capacidades técnicas implementadas	Miembros IDECA	Desarrollar y/o fortalecer las capacidades de los custodios de la información geográfica de acuerdo con las necesidades identificadas.
Informe de resultados	Comunidad Distrital de IDECA y los líderes o gestores los líderes	Contar con un informe sobre las actividades de transferencia de conocimiento que realiza IDECA durante el año, en el cual se recopilan aspectos generales, fortalezas, oportunidades, debilidades, resultados y análisis de la encuesta de satisfacción, sugerencias y recomendaciones.
Actividades difusión y promoción desarrolladas	Comunidad Distrital de IDECA y usuarios en general	Difundir, promocionar y actualizar la información geográfica de una forma clara, concisa y oportuna a través de la plataforma de datos oficiales de Bogotá.
Publicaciones en la plataforma de información geográfica	Entidades miembros de IDECA Ciudadanía	Mantener informada a los diferentes grupos de interés y a la ciudadanía en general.
Alianzas estratégicas	Miembros de IDECA	Fortalecer y/o evolucionar los productos y servicios dispuestos por la infraestructura de datos espaciales de Bogotá.
Informe de Análisis de Alianzas	Usuario interno	Proyectar un documento de análisis de alianzas estratégicas, en donde se identifica los socios estratégicos, los mecanismos, beneficios, recursos y actividades.

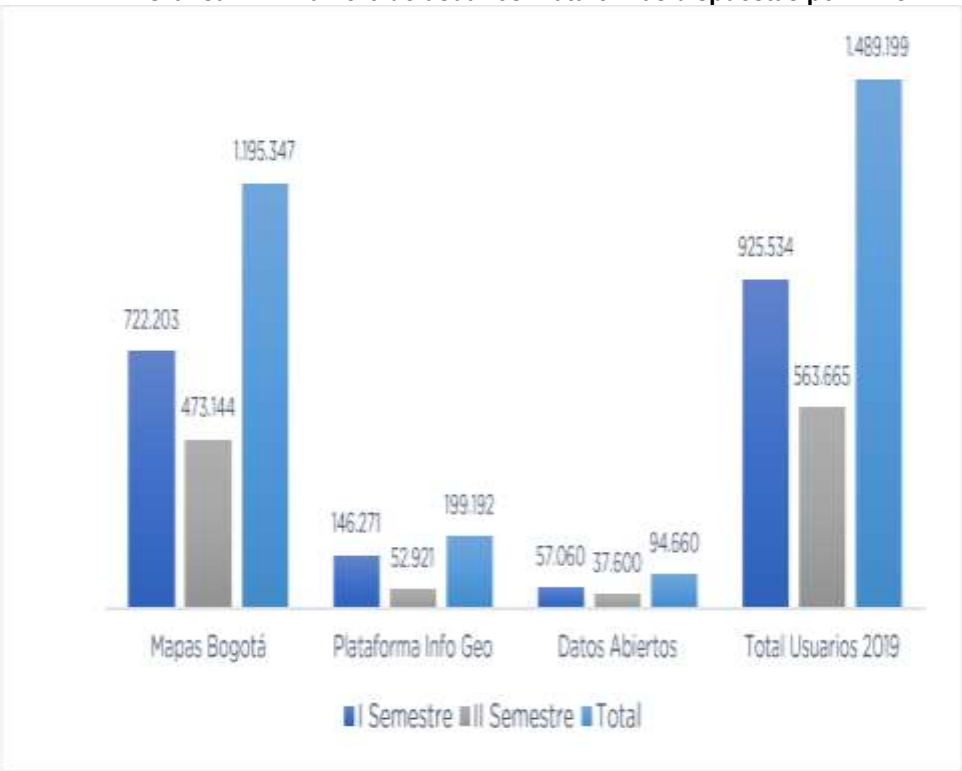
PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Informe de resultados	Comunidad Distrital de IDECA	Contar con un informe anual sobre las alianzas que realiza IDECA durante la vigencia, en el cual se recopilan aspectos generales, resultados y análisis de la evaluación y seguimiento hecha a cada una de las alianzas.
Proyectos de innovación	Miembros de IDECA	Fortalecer y/o evolucionar los productos y servicios dispuestos por la infraestructura de datos espaciales de Bogotá.
Datos de referencia para Bogotá Distrito Capital	Miembros de IDECA y ciudadanía en general	Información geográfica de referencia de carácter oficial, que cumpla con criterios de calidad, oportunidad e interoperabilidad.
Archivos técnicos	Miembros de IDECA y ciudadanía en general	Que la documentación especifique: Definición, descripción de atributos, representación y criterios de calidad asociados a los datos de referencia para Bogotá.
Datos temáticos para Bogotá Distrito Capital	Miembros de IDECA y ciudadanía en general	Información geográfica temática oficial, oportuna, coherente, estandarizada e interoperable.
Archivos técnicos	Miembros de IDECA y ciudadanía en general	Generar o actualizar la documentación y/o archivos técnicos que describan o caractericen los datos temáticos, que permitan el descubrimiento de los datos y la generación de conocimientos.
Servicios Web geográficos Interoperables y reutilizables	Usuarios y miembros de IDECA	Acceso a datos oficiales, completos y actualizados mediante servicios web geográficos interoperables
Aplicaciones web o aplicaciones móviles funcionales	Usuarios y miembros de IDECA	Acceso, uso, reutilización y explotación de datos geográficos a través de aplicaciones que dispone la IDE desde las diferentes plataformas.

b) Dinámica de la atención de usuarios años 2019 y 2020

Los ciudadanos y los extranjeros como todo tipo de instituciones y organizaciones del mundo tienen la posibilidad de acceder, consultar y hacer uso de los datos dispuestos en las plataformas geográficas: Mapas Bogotá (https://mapas.bogota.gov.co); plataforma de Información Geográfica (https://ideca.gov.co) y Datos Abiertos Bogotá (https://datosabiertos.bogota.gov.co). Por ejemplo, de manera significativa, en el año 2019, la UAECD a través de IDECA logró aumentar los usuarios de las anteriores plataformas con respecto al año 2018. Al respecto, es interesante constatar que la plataforma Mapas Bogotá es más solicitada el primer semestre y es mucho mayor, en términos de uso que la Plataforma de Información Geográfica y aún más respecto a la plataforma Datos Abiertos. *Ver Gráfica N° 7 Número de usuarios Plataformas dispuestas por IDECA.*

Por otra parte, es necesario referirse a los servicios web geográficos, que se han constituido en un recurso revelador de disposición de datos, ya que se ha hecho un monitoreo de uso, encontrándose que el consumo mes a mes está en un promedio de 5 millones de peticiones a los servicios dispuestos desde la infraestructura tecnológica de IDECA. Así, durante el año 2019 la suma de las peticiones de llamado a los servicios atendidas por los servidores de mapas está en torno a 67 millones. *Ver Gráfica N° 8 Estadísticas de peticiones a los servicios web IDECA a 24 de diciembre de 2019.*

Gráfica N° 7 Número de usuarios Plataformas dispuestas por IDECA



Fuente: Informe Gestión: Plan Estratégico 2017-2020 IDECA

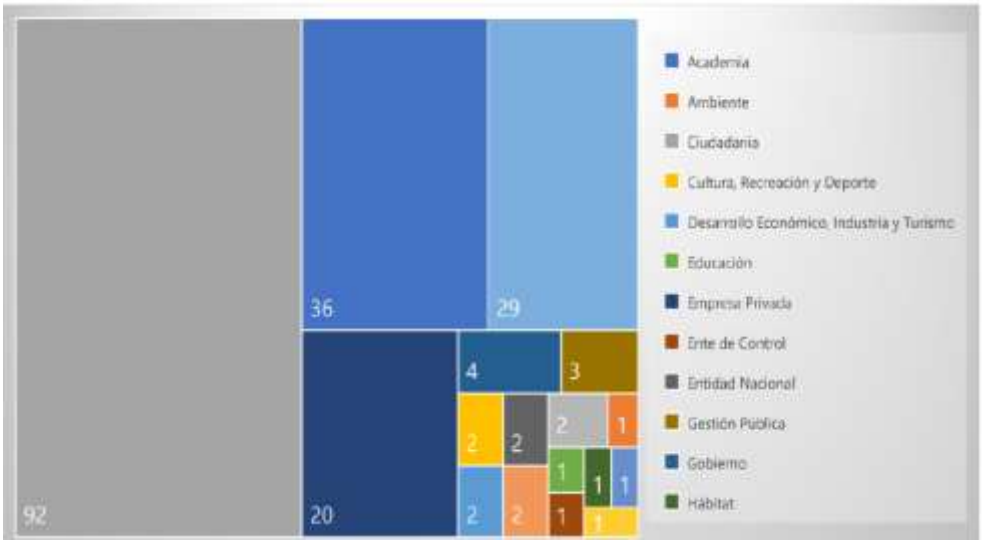
Gráfica N° 8 Estadísticas de peticiones a los servicios web IDECA a 24 de diciembre de 2019

Fuente: Informe Gestión: Plan Estratégico 2017-2020 IDECA

Así mismo, a través del correo electrónico ideca@catastrobogota.gov.co, oficios radicados y demás canales, IDECA cuenta con herramientas para identificar los requerimientos y solicitudes por parte de los usuarios, planteándose preguntas tales como ¿cuáles son los datos más solicitados, para qué se están usando, quiénes

son los principales usuarios, cuáles son las principales necesidades? En el año 2019 la ciudadanía realizó el mayor número de requerimientos, seguida en su orden la academia, la Secretaría de Desarrollo Económico, la empresa privada y las secretarías de Gobierno, General, Hábitat, Educación y Ambiente. *Ver Gráfica N° 9 Sectores más demandantes de datos oficiales de Bogotá.*

Gráfica N° 9 Sectores más demandantes de datos oficiales de Bogotá



Fuente: Informe Gestión: Plan Estratégico 2017-2020 IDECA

Desde otra perspectiva, cabe señalar la transcendencia, en materia de política de transparencia, el avance que la UAECD a través de IDECA, como administrador de la plataforma de Datos Abiertos de Bogotá, obtuvo en la disposición de datos, el segundo semestre de 2019 , pues se pasó de 169 datos publicados en 2018 a 1.034 en 2019 con un 30% de componente geográfico, integrando las plataformas distritales, publicando en diferentes formatos para facilitar acceso y descarga de los datos, de tal modo que 51 entidades publican datos, y particularmente se creó la temática “Mujeres”, que agrupa datos del sector.

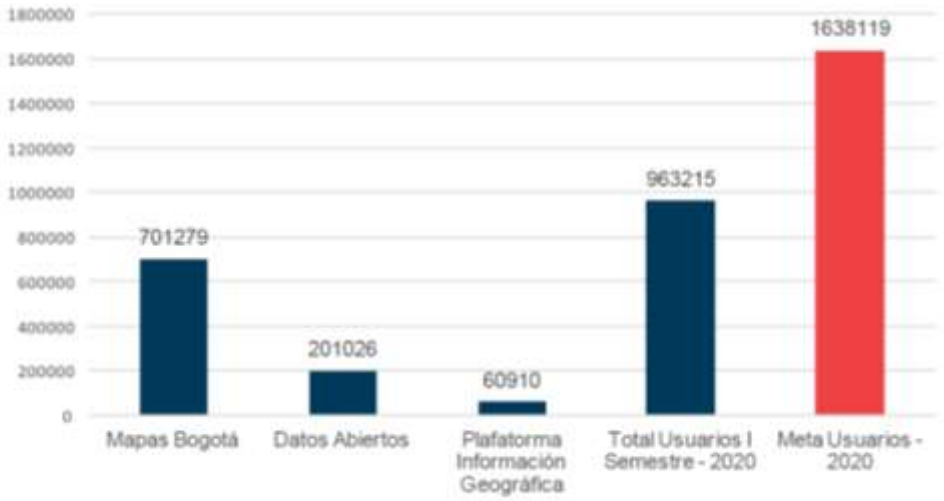
Iniciativas como la anterior estuvieron acompañadas de líneas de acción orientadas a promover el uso y conocimiento de los datos geográficos, durante el año 2019, mediante la generación de espacios de fortalecimiento de capacidades, innovación y participación ciudadana, jornadas de divulgación de los productos y servicios de IDECA, contando con la intervención de expertos, como la Noche de datos, segunda semana de datos, talleres de publicación de datos abiertos y visualización y estadística, al igual que jornadas de socialización, tales como articulación alcaldías locales, talleres con periodistas, constructores, seminarios, conferencias y congresos.

El siguiente punto trata del rol que ha jugado IDECA durante el periodo especial, en el presente año, es decir durante la emergencia sanitaria y el Aislamiento preventivo obligatorio, pues se actualizó la aplicación móvil Mapas Bogotá y se ha apoyado técnicamente a las Secretarías de Gobierno, Salud, Hábitat y Alta Consejería Distrital de la TIC en la atención de la demanda de servicios de georreferenciación relacionados con la ubicación de personas vulnerables 1 y 2 para focalizar ayudas y programas; la demanda de servicios en cuanto a las tablas de resultados de las pruebas Covid-19; el retorno seguro a los sitios de trabajo de los funcionarios de la administración distrital; y la georreferenciación de más de 19.170 registros de empresas del sector de manufactura dentro del programa de reactivación económica.

Del mismo modo, en el marco de la vinculación del componente geográfico en la captura y disposición de los datos de la ciudad no sólo se ha avanzado en el monitoreo de visores y 21 aplicaciones geográficas de las diferentes entidades del Distrito que utilizan servicios dispuestos por la infraestructura, nuevos elementos de visualización estadística (dashboard) y una nueva versión App mapas Bogotá Bici, sino que también se han adoptado aplicativos para fortalecer la transparencia, la participación y el control social de la gestión por parte de la ciudadanía, como la aplicación de Mapas Bogotá que visualiza las obras públicas adelantadas por la Administración Distrital.

Para el año 2020, los diferentes avances que se asumieron durante el año 2019 han conllevado a un incremento del número de usuarios de IDECA que acceden a las plataformas geográficas: Mapas Bogotá, Plataforma de Información Geográfica y Datos Abiertos Bogotá. De ahí que durante el primer semestre de 2020 se registran 963.215 usuarios, para un cumplimiento del 58.8% con respecto a la meta de 2020 de 1.638.119 usuarios, observándose un significativo aumento de las solicitudes de Datos Abiertos, lo que gráficamente se ilustra así:

Gráfica N° 10 Uso de los datos: Usuarios en las plataformas tecnológicas de IDECA



Fuente: Informe Gestión Primer Semestre 2020

Definitivamente, el anterior ejercicio de fortalecimiento del gobierno en cuanto a los recursos geográficos, de cara a los retos de ciudad como de la contingencia que se ha revelado en el periodo especial del presente año, es un resultado de la interacción institucional, coordinada por IDECA, ya que se han definido los lineamientos, estándares y especificaciones técnicas orientadas a promover y lograr resultados concretos con respecto al intercambio e interoperabilidad de la información y los datos. De esta manera, la integración interinstitucional, producto de capacidades técnicas, tecnológicas y organizacionales ha dado lugar a una eficaz y eficiente disposición, gestión y utilización de la información geográfica.

C. Disposición de información

En el aspecto comercial se atienden las solicitudes de productos y servicios que la UAECD pone a disposición de la ciudadanía, y que sirve como apoyo en la ejecución de proyectos en beneficio del cumplimiento de la

promesa de valor de las empresas y la acertada toma de decisiones de la ciudad, o que se utiliza como insumo académico tanto de estudiantes como de instituciones educativas o de apoyo a los entes judiciales (peritazgos).

La UAECD cuenta con dos instrumentos para la comercialización de sus productos la Tienda catastral & Planoteca y la Tienda virtual. En efecto, la Tienda catastral & Planoteca se encuentra ubicada en el SuperCade CAD (Cra. 30 N° 25-90) donde se ofrecen los siguientes productos y servicios: registros Alfanuméricos, certificación de cabida y linderos, cartografía impresa y temática (Plano general de Bogotá a escala 1:25.000 y 1:35.000, planos de localidades, plano topográfico, plano especial 0.8 x 0.9 mtrs, plano especial 1:45 x 1.90, información geográfica en medio digital, peritajes judiciales, avalúos, y manzana catastral.

En la Tienda virtual los ciudadanos pueden adquirir los siguientes productos certificados catastrales, certificados catastrales para terceros, manzanas catastrales, mapa especial por localidad, mapa general Bogotá escala 25.000; mapa general Bogotá escala 35.000; mapa especial localidad escala 25.000; mapa especial localidades escala 35.000; mapas 1:5000; consulta topográficos; plano topográfico en formato DWG-DXF-CD; plano temático especial en medio digital; información geográfica digital escala 1:1000. La adquisición se hace a través de PSE, mediante el siguiente procedimiento: registro, elección del producto, pago PSE y descarga.

En relación al procedimiento misional de disposición de la información se constituyen los siguientes grupos de usuarios:

- **Clientes:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, o compra, especialmente la que lo hace regularmente. Personas naturales o Jurídicas (públicas o privadas) que compran los productos y servicios que ofrece la UAECD, como son avalúos comerciales, registro magnético alfanumérico, manzanas catastrales, copia de cartografía impresa, plano general de Bogotá en sus diferentes escales, plano de localidad, plano topográfico, plano especial y peritajes. Asimismo, se asocian aquellos clientes derivados al desarrollo de la gestión catastral territorial que se identifican para el proceso misional de Gestión Catastral Territorial.

- **Gremios**: Asociación profesional formada por personas que tienen el mismo oficio, mantiene un interés prioritario frente a los datos arrojados por la valorización en Bogotá, cuya base es el Censo Inmobiliario de la ciudad, que realiza y actualiza Catastro Distrital. Participa activamente en los comités, reuniones y conversatorios organizados por Catastro, en los que se discuten temas inmobiliarios y se socializan resultados de la Actualización Catastral entre otros.

  Los gremios con los cuales interactúa la entidad son:

  - Cámara de la Propiedad Raíz - Lonja Inmobiliaria
    Es un gremio de profesionales inmobiliarios, fundado en octubre de 1967, con la filosofía de ofrecer a sus afiliados un punto de reunión para debatir los diferentes problemas relacionados con el ramo en todas sus modalidades, además de representar al gremio ante terceros. Entre sus funciones se destacan: colaborar con el Estado en las soluciones a las necesidades del gremio; defender la actividad empresarial y fomentar el desarrollo de la industria inmobiliaria; propender por el funcionamiento de un mercado de la propiedad raíz, organizado y reglamentado, para ofrecer a los afiliados, inversionistas y público en general, garantías de seguridad, honorabilidad y corrección, indispensables en las transacciones de la propiedad raíz. Adicionalmente, pertenece a la Mesa Sectorial del Servicio Avaluatorio para elaborar las normas de competencia laboral que rigen a las personas que realizan el oficio de valuador. Está certificada por el Registro Nacional de Avaluadores de Fedelonjas, en cabeza del Representante Legal.

- Fenalco Bogotá
  La Federación agrupa a los comerciantes del país, fue creada en el año 1945 por un grupo de comerciantes durante la presidencia de Alberto Lleras Camargo. Su misión es trabajar por el bien de la nación y el desarrollo del comercio. Para esto busca la justicia social, lucha por afianzar las instituciones democráticas y promueve la solidaridad gremial, eficiencia y modernización de los empresarios colombianos. Impulsa el desarrollo intelectual, económico y social de todas las personas vinculadas al gremio, y es un foro de discusión sobre los problemas del país.

  Es uno de los mayores aliados estratégicos de Catastro por cuanto los beneficios son de doble vía, como quiera que la entidad distrital tiene toda la información de valores del suelo, sitios de inversión para el comercio y demás variantes del Censo Inmobiliario que resultan de gran interés para el gremio. A su vez para Catastro es estratégico impactar directamente a los comerciantes, mediante la sensibilización que ayuda a realizar Fenalco. A través de esta entidad se hace una importante interlocución con centros comerciales y almacenes de cadena asociados.

- Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá
  Esta entidad gremial, fundada en 1945, agrupa a representantes del sector de servicios inmobiliarios de Bogotá y desarrolla actividades dirigidas a la promoción, gestión y fortalecimiento de la actividad de sus afiliados. La Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá, como gremio líder en temas inmobiliarios, valuatorios y de la construcción, debe estar preparada para las grandes transformaciones que se están llevando a cabo en Bogotá y la región; para ello es necesario contar con información propia, confiable y veraz que permita ser generadora de cifras e información sectorial, elementos que fortalecen y aumentan el grado de credibilidad y confianza en esta importante entidad gremial.

- Camacol
  Es una asociación gremial que representa los intereses de los distintos actores de la cadena de valor de la construcción. Dentro de sus afiliados tiene empresas constructoras, industriales que ofrecen insumos para la construcción, comerciantes del sector, entidades financieras y empresas de servicios públicos, entre otras. La organización gremial de CAMACOL está basada en un sistema confederado integrado por 13 regionales y una seccional. Este esquema le ha permitido tener un mayor conocimiento de las realidades y necesidades regionales y una mayor capacidad de respuesta local.

- Sociedad Colombiana de Avaluadores
  Es una lonja de carácter gremial, de orden nacional, creada el 22 de agosto de 1974, con el propósito de asociar a los profesionales valuadores, en sus diferentes especialidades y para ofrecer al mercado oficial y real de la economía nacional, el servicio de avalúos.

- Unión Colegiada de Notariado Colombiano
  Los notarios de la República de Colombia constituyeron esta Asociación, cuyo objeto principal es el de propiciar la defensa de la Democracia, el respeto de las Instituciones legalmente constituidas, la observancia de la ley y el pulcro ejercicio de la Función Notarial. La Unión de Notarios de Bogotá es un aliado estratégico de Catastro, ya que es a través de la información registrada en Notarías que se hace la interrelación de escrituras públicas de los inmuebles de la ciudad, siendo esta una

información clave para el Censo Inmobiliario de cada año, además de permitirle a la entidad disponer de las variables para los avalúos catastrales. La relación entre notarios y Catastro es estrecha por cuanto ellos, a su vez, solicitan gran cantidad de información jurídica de las bases de datos que permanentemente actualiza la entidad.

La información de las notarías es vital para la verificación de cambios en precios de las transacciones relacionadas con bienes inmuebles. Esto permite cortar de raíz problemas asociados con corrupción (como es el caso de falsificación de documentos). Esta interacción permite saber cómo es la dinámica inmobiliaria en la ciudad. De hecho, esta agrupación tiene representación en el Comité de Seguimiento de participación ciudadana de Catastro.

- Federación Comunal de Bogotá
  La ley 19 de 1958 creó las Juntas de Acción Comunal (JAC) en Colombia, como una "organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa". Son una "expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil cuyo propósito es promover un desarrollo integral, sostenible y sustentable construido a partir del ejercicio de la democracia participativa en la gestión del desarrollo de la comunidad".

  En Bogotá el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal es el encargado de impulsar el tema de las Juntas de Acción Comunal y así mismo existe la Federación de Juntas de Acción Comunal, que agrupa las necesidades comunales de las 20 localidades a través de representantes de cada una de ellas. Ésta participa activamente en los comités, reuniones y conversatorios organizados por Catastro, en los que se discuten temas inmobiliarios y se socializan resultados de la Actualización Catastral. A través de este gremio se puede hacer puente directo con las necesidades puntuales de las comunidades, que son transmitidas por los ediles de cada localidad.

- Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz, Fedelonjas
  Agremia a los inmobiliarios de Barranquilla, Bogotá, Caldas, Valle del Cauca, Bolívar, Cesar, Chocó, Huila, Antioquia, Montería, Nariño, Putumayo, los Santanderes, Arauca, Quindío, Risaralda, Magdalena, San Andrés, Sucre, Tolima y Casanare. Con más de 1.000 miembros y 10.500 agentes inmobiliarios, tiene más de 40 años de trayectoria en la construcción de un mercado inmobiliario de calidad, responsabilidad y compromiso con el desarrollo del país.

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)
  Es una agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa. Fue fundada el 11 de septiembre de 1944 en Medellín y desde entonces, es el gremio empresarial más importante de Colombia. Está integrado por un porcentaje significativo de empresas pertenecientes a sectores como el industrial, financiero, agroindustrial, de alimentos, comercial y de servicios, entre otros. La sede principal de la ANDI se encuentra en Medellín y cuenta con sedes en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Pereira, Santander de Quilichao y Villavicencio.

- Lonja Nacional de Propiedad Raíz

Es una entidad sin ánimo de lucro, legalmente constituida, vigilada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, aporta al desarrollo del talento humano, capacitando al futuro empresario de los negocios inmobiliarios. Actualiza comercial y jurídicamente a sus más de 400 agremiados a nivel nacional y busca la profesionalización de la actividad inmobiliaria y la expansión del gremio a nivel nacional, por ello se dedica a la consultoría, asesoría, capacitación y representación judicial de los agremiados a nivel nacional e internacional. Brinda apoyo a entidades públicas y privadas, en lo concerniente a lo académico y contribuye a la organización y mejoramiento del nivel intelectual para fortalecer el sector inmobiliario, generando diferentes espacios académicos y semilleros de investigación, con estricta observancia de las normas jurídicas.

- Unión Colegiada del Notariado Colombiano
  Es una entidad gremial que agrupa a través de una afiliación voluntaria a los notarios del país con el fin de representarlos institucionalmente, capacitarlos académicamente, facilitando herramientas jurídicas y tecnológicas para el ejercicio de la función fedataria, garantizando la prestación de un eficiente servicio en las Notarías con altos estándares de calidad, transparencia, control de legalidad y observancia de los más elevados principios éticos y morales.

- Sociedad Colombiana de Ingenieros
  La Sociedad Colombiana de Ingenieros, SCI, fundada el 29 de mayo de 1887, con personería jurídica concedida el 8 de mayo de 1886 y declarada por la ley 46 de 1904 como Centro Consultivo del Gobierno Nacional, es una corporación sin ánimo de lucro, de carácter académico, científico y gremial, cuya misión es el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de la humanidad mediante el avance de las ciencias y de la ingeniería.

- Asociación de Bares de Colombia
  Es una organización gremial sin ánimo de lucro legalmente constituida en la capital con alcance nacional, que surge como una inquietud de varios empresarios por fortalecer la asociatividad en nuestra actividad y profesionalizarla como la industria que es.

- Cotelco
  La Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO es un gremio federado con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia nacional que representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano, fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades de nuestros afiliados y del turismo en general. COTELCO cuenta con un equipo de colaboradores altamente calificado que trabaja con ética, disciplina y respeto que le permite a la Asociación tener un compromiso indeclinable con la sociedad, el medio ambiente, la economía y el desarrollo tecnológico.

- Sociedad Colombiana de Arquitectos de Bogotá y Cundinamarca
  La Sociedad Colombiana de Arquitectos - Bogotá D.C. y Cundinamarca tiene por objeto unir a los arquitectos para desarrollar actividades profesionales de fomento, desarrollo y promoción de la función social y cultural de la arquitectura; propiciar entre los profesionales, entre ellos y la sociedad y entre ellos y el Estado el estudio, fomento y difusión de la Arquitectura como elemento cultural inseparable del desarrollo social, rural y urbano, procurando la convivencia ecológica, la protección del medio ambiente y la dignidad del hombre, vigilando siempre el pulcro cumplimiento de la ética profesional.

- Cámara Colombiana de Infraestructura CCI

La CCI es una asociación gremial empresarial que promueve el desarrollo socioeconómico a través de una infraestructura moderna y eficiente, defiende la institucionalidad, los principios éticos y la transparencia, busca el equilibrio en las relaciones contractuales, propende por el fortalecimiento de las empresas que intervienen en la cadena de valor y su recurso humano, e influye notoriamente en el diseño, construcción e implementación de las políticas públicas relacionadas con el sector.

- Cámara de Comercio de Bogotá
  Es una Entidad Privada, sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, que le ofrece a empresarios, ciudadanos y a entidades, información sobre eventos y promoción de proyectos urbanos de Bogotá y la región; Estudios y propuestas urbanas y Seguimiento a la norma urbanística de la ciudad.

  Para la Cámara de Comercio el Censo Inmobiliario de Bogotá que ofrece Catastro es un importante insumo, fuente informativa importante específicamente para la Dirección de Proyectos y Gestión urbana. El equipo de la Cámara asiste regularmente a los comités, reuniones y conversatorios en los que se discuten temas inmobiliarios y se socializan resultados de la Actualización Catastral.

- PROBOGOTA Región.
  Es una organización sin ánimo de lucro, privada e independiente, creada por empresas líderes interesadas en el futuro de la Región Capital, que busca contribuir a hacer de Bogotá y la región un mejor lugar para vivir, trabajar e invertir.

- Sociedad de Mejoras y Ornato de Bogotá.
  El 17 de marzo de 1917, el alcalde de la ciudad, Raimundo Rivas, expidió el Decreto No. 10, que en su Artículo 1° ordenó la creación de la Sociedad de Embellecimiento de Bogotá, la cual sería integrada por diez miembros ad honorem, nombrados por la administración municipal para un período de dos años. Con esta decisión, el alcalde Rivas retomó el esfuerzo que desde 1863, había emprendido un grupo de ciudadanos de Santa Fe de Bogotá con miras a lograr una mejor ciudad para sus habitantes, cuando el general Tomás Cipriano de Mosquera erigió a Bogotá en Distrito Federal.

  Esta sociedad en armonía con el legado de quienes la crearon y estuvieron promoviéndola se propone sentar bases para construir un mejor futuro, ya que pese a las enormes transformaciones que la ciudad ha experimentado, en estos cien años, el espíritu que ha animado todas sus acciones se mantiene intacto.

- Hábitat para la Humanidad Colombia
  Busca mejorar las condiciones para familias y barrios en condición de vulnerabilidad, creando entornos saludables. Su prioridad son los asentamientos y comunidades en estado de vulnerabilidad económica, social o ambiental; entre ellas, poblaciones de bajos ingresos, grupos étnicos minoritarios, mujeres, niños, y desplazados por la violencia. Esta organización convoca aliados para promover soluciones compartidas a través de la creación de alianzas y el trabajo coordinado de actores como municipios, organizaciones sociales, empresas, universidades, voluntarios y donantes.

- Asociación Nacional de Instituciones Financieras – Centro de Estudios Financieros
  La Asociación Nacional de Instituciones Financieras, ANIF, desde su creación en 1974, ha jugado un papel de liderazgo en la defensa de la economía privada y la buena política económica. Sus

investigaciones, su capacidad de análisis y la solidez técnica de sus propuestas, han hecho de ANIF uno de los principales gremios y centro de investigación económica del país, con amplia influencia en la opinión pública y en los medios dirigentes.

Con el paso de los años y en respuesta a la modernización de la vida colombiana, ANIF ha dejado de ser un gremio tradicional para convertirse en un gremio de opinión, o en un think tank privado, como se conoce a este tipo de entidades en otros países. Por ello, sus principales actividades son la realización de estudios, la divulgación de documentos y la difusión de ideas y propuestas por medio de sus seminarios.

- **Entidades Distritales:** Las entidades distritales con las cuales se realiza intercambio de información y trabajo colaborativo son:

  - Secretaría Distrital de Hacienda
    Es la entidad rectora de los temas económicos y financieros de la ciudad. Hace parte de la Administración Central Distrital y depende directamente de la Alcaldía Mayor. Entre sus funciones se destacan: "Garantizar la sostenibilidad de las finanzas del Distrito Capital, es decir, asegurar que Bogotá cuente con los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones y hacer las inversiones necesarias en la ciudad. Adicionalmente es la responsable de: diseñar la política financiera del Distrito Capital; recaudar impuestos y gestionar recursos de crédito y de transferencias de la Nación; pagar la deuda del Distrito Capital; proyectar las finanzas y registrar la contabilidad; pagar los compromisos a favor de los contratistas, proveedores y funcionarios públicos".

    Su misión es la de "Gestionar recursos y distribuirlos entre los sectores de la Administración Distrital, para cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, bajo el principio de sostenibilidad fiscal". Catastro pertenece a la Secretaría Distrital de Hacienda y trabaja en completa articulación con la misma, no sólo cumpliendo con su responsabilidad fiscal sino con un proyecto articulado de atención a las comunidades y a los grupos de interés. Éste se desarrolla especialmente con la Dirección de Impuestos.

    Catastro Bogotá le entrega a la Secretaría Distrital de Hacienda, cada año, información jurídica (propietarios), física (ubicación, áreas, usos…), económica (valores comerciales, avalúos catastrales, plusvalías…) que se recopila cada año gracias al proceso de Actualización Catastral que realiza la entidad y que en los últimos cuatro años ha hecho sin falta, logrando tener la información de todos los predios urbanos de la ciudad. Así mismo, realiza una estrategia conjunta que busca atender comunidades directamente en los barrios con la Oficina Móvil, en la que viajan funcionarios de ambas entidades resolviendo las dudas de los ciudadanos relacionadas con el Censo Inmobiliario y el impuesto predial.

  - Secretaría Distrital de Planeación
    Es la encargada de "planear, pensar, proyectar y organizar el desarrollo urbanístico de la capital". Sus funciones están reguladas por el Decreto 16 de 2013. La Secretaría de la mano con Catastro, en diversos temas estratégicos como ordenamiento territorial, espacio público, políticas sectoriales, consejo territorial de planeación, estadísticas de ciudad y temas geográficos, entre otros. La Secretaría se interesa por el quehacer de Catastro y sus procesos misionales, como el trabajo que realiza de Actualización Catastral. Especialmente está interesada en los datos y cifras de temas

concretos de ciudad, predios, avalúos, urbanismo y especialmente de los temas geográficos y de Georeferenciación

- Secretaría Distrital de Hábitat
  Encargada de "formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden, para aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental". La Secretaría de Hábitat tiene como misión "liderar la formulación e implementación de políticas de hábitat que mejoren la vivienda y el urbanismo de toda la población, y en particular el acceso de los sectores de más bajos ingresos, a partir de una concepción integral de la gestión y el desarrollo de intervención de distintas escalas y naturaleza". La Secretaría Distrital de Hábitat está en contacto permanente con Catastro en temas como la actualización catastral, el uso del suelo, los predios, la vivienda, el ordenamiento territorial o las estadísticas de ciudad y los temas geográficos.

- Secretaría Distrital de Ambiente
  Es la autoridad que "promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental de Bogotá, como garantía presente y futura del bienestar de la población; y como requisito indispensable para la conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad". Entre sus funciones se destaca: "Formular participativamente la política ambiental del Distrito Capital; orientar las políticas, planes y programas tendientes a la investigación, conservación, mejoramiento, promoción, valoración y uso sostenible de los recursos naturales y servicios ambientales del Distrito Capital y sus territorios socio ambientales reconocidos; ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades Distritales y territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables…" La Secretaría Distrital de Ambiente mantiene contacto permanente con Catastro, puesto que trabajan temas en común, en cuanto a ordenamiento ambiental del territorio, vivienda sostenible o planeación ambiental.

- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU
  Es una empresa comercial e industrial vinculada a la Secretaría de Hábitat, que desde 1999 está encargada de "planear, gestionar y ejecutar actuaciones urbanas integrales para mejorar la competitividad de capital de Colombia y la calidad de vida de sus habitantes". Su misión es la de "formular y desarrollar proyectos que permitan transformar y revitalizar sectores de la ciudad para elevar la calidad de vida de sus habitantes".

  La ERU y Catastro mantienen contacto permanente de colaboración en temas como como transformación del Centro de la ciudad, Centro Ampliado, renovación urbana, formulación de proyectos inmobiliarios, entre otros. Para esta entidad, la información que recoge y custodia Catastro es valiosa para sus proyectos.

  Catastro le ha entregado a la ERU información actualizada sobre predios y mercado inmobiliario del Centro y de otras zonas de la ciudad; así como ha invitado a sus directivos y funcionarios a reuniones para que conozcan los resultados de la Actualización Catastral que se lleva a cabo cada año. Adicionalmente la ERU ha participado activamente en la entrega de información a IDECA para alimentar el Portal de Mapas de la ciudad.

- Juntas Administradoras Locales – JAL
  Son corporaciones públicas de elección popular que se constituyen en el máximo ente de representación política a nivel local, elegidas popularmente en cada localidad por períodos de cuatro años y están integradas por entre siete y once ediles, de acuerdo con el tamaño de cada localidad.

  Entre sus funciones se encuentran: adoptar el Plan de Desarrollo Local en concordancia con el Plan general de desarrollo económico de obras públicas y el Plan general de ordenamiento físico del Distrito; vigilar y controlar la prestación de los servicios distritales en su localidad y las inversiones que en ella se realicen con recursos públicos; presentar proyectos de inversión ante las autoridades nacionales y distritales; aprobar el presupuesto anual del respectivo fondo de desarrollo; cumplir las funciones que en materia de servicios públicos, construcción de obras y ejercicio de atribuciones administrativas que les asigne la ley y les deleguen las autoridades nacionales y distritales; preservar y hacer respetar el espacio público; Promover la participación y veeduría ciudadana y comunitaria en el manejo y control de los asuntos públicos; presentar al Concejo Distrital proyectos de acuerdo relacionados con la localidad que no sean de iniciativa privada del alcalde local, entre otras.

  JAL Usaquén, JAL Chapinero, JAL Santa Fé, JAL San Cristóbal, JAL Usme, JAL Tunjuelito, JAL Bosa, JAL Kennedy, JAL Fontibón, JAL Engativá, JAL Suba, JAL Barrios Unidos, JAL Teusaquillo, JAL Mártires, JAL Antonio Nariño, JAL Puente Aranda, JAL Candelaria, JAL Rafael Uribe Uribe, JAL Ciudad Bolívar. Contacto: La entidad se reúne con los líderes de las Juntas Administradoras Locales cuando se requiere y de acuerdo con la planeación establecida por la Unidad.

- Curadurías Urbanas
  Las curadurías son oficinas que "ofrecen el servicio de orientación al ciudadano sobre el tema y donde se adelantan los procesos de estudio y expedición de las licencias urbanísticas". Se crearon para agilizar los procedimientos de solicitud y expedición de licencias urbanísticas y para descongestionar las oficinas de planeación; para consulta y orientación sobre aplicación de normas urbanísticas y para la emisión de conceptos de uso y norma aplicable a un predio, entre otros trámites y procedimientos.

  Sus líderes, los curadores urbanos, son nombrados por el Alcalde Mayor, previo concurso de méritos, para periodos individuales de cinco (5) años. Bogotá cuenta con cinco (5) curadurías y cualquiera de ellas puede atender proyectos del territorio urbano y rural del distrito capital, porque no están zonificadas. Entre sus funciones se destacan: expedir y aprobar licencias de construcción, parcelación, urbanización y subdivisión; modalidades de licencias de construcción como obra nueva, ampliaciones, modificaciones, adecuaciones, reforzamientos estructurales, cerramientos, prórrogas; aprobar planos para constituir el régimen de P.H. por primera vez, o para su adición o reforma, según Ley 675 de 2001; conceptos de norma, anteproyectos urbanísticos o arquitectónicos, entre otras.

  En Bogotá existen 5 Curadurías Urbanas, para Catastro estar en contacto permanente con las Curadurías Urbanas es una prioridad. Además de mantenerlas informadas sobre los avances de la Actualización Catastral de la ciudad, trabaja con ellas en el tema de trámites y servicios.

- Caja de Vivienda Popular

Ejecuta las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos, mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, buscando incrementar el bienestar de sus habitantes, generando confianza en la ciudadanía, en la capacidad de ser mejores y vivir mejor .

- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
  Su propósito es generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, mediante el desarrollo de infraestructura para la movilidad, contribuyendo a la construcción de una ciudad incluyente, sostenible y moderna. Con esta entidad se tiene una relación comercial.

- Secretaría de Educación Distrital
  Su misión es promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y responsablemente en comunidad.

- Secretaría Distrital de la Mujer
  Su misión es liderar, orientar y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, así como la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial, en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales, para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en las diferencias y diversidades que las constituyen, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital.

- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público de Bogotá – DADEP
  Su misión es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá, por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público, que garantice su uso y disfrute colectivo y estimule la participación comunitaria.

- El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal –IDPAC
  Es un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno, el cual surgió de la transformación del Departamento Administrativo de Acción Comunal Distrital -DAACD, ampliando sus funciones y ajustando su estructura a las nuevas necesidades de la ciudad. Su misión es garantizar a la ciudadanía del Distrito Capital el derecho a la participación incidente y fortalecer las organizaciones sociales, mediante información, formación y promoción, para la construcción de democracia.

- Jardín Botánico
  El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis es centro de investigación distrital con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo, responsable de la gestión integral de coberturas verdes en la Ciudad, del desarrollo de programas de educación ambiental y de la conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora para su apropiación y disfrute por parte de los ciudadanos y como aporte a la sostenibilidad ambiental.

- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC)

Es una entidad pública que ejecuta políticas, planes y proyectos para el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de los habitantes de Bogotá y además; protege, interviene, investiga, promociona y divulga el patrimonio cultural material e inmaterial de la ciudad. Este instituto está adscrito a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa y financiera.

Su misión es promover y gestionar la preservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá, mediante la implementación de estrategias y acciones de identificación, valoración, protección, recuperación y divulgación, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de la ciudadanía y afianzar el sentido de apropiación social del patrimonio cultural.

- Secretaria Distrital de Desarrollo Económico
  Es una entidad Distrital que lidera la formulación, gestión y ejecución de políticas de desarrollo económico, orientadas a fortalecer la competitividad, el desarrollo empresarial, el empleo, la economía rural y el abastecimiento alimentario, a través del diseño e implementación de estrategias efectivas que conlleven a la generación y mejora de ingresos de las personas, las empresas y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad en general.

Es importante anotar que algunas entidades distritales son clientes comerciales que generan ingresos para la UAECD.

- **Entidades Nacionales:** Las entidades nacionales con las cuales se realiza intercambio de información y trabajo colaborativo son:

  - Departamento Nacional de Planeación
    Es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno. Esta institución tiene como objetivos fundamentales la preparación, el seguimiento de la ejecución y la evaluación de resultados de las políticas, planes generales, programas y proyectos del sector público".

    Con el DNP la entidad tiene una estrecha relación, especialmente con la oficina de Desarrollo Urbano que tiene a su cargo "el diseño, orientación, coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas de desarrollo urbano, vivienda y agua potable y saneamiento básico. En consecuencia, su gran compromiso y misión es la de promover el fortalecimiento de la infraestructura social y el ordenamiento y mejor planificación de los centros urbanos del país".

    Al DNP le interesa la información actualizada que posee Catastro sobre los predios de la ciudad; está atento a participar en reuniones, comités y conversatorios donde se socializa o comparten los resultados del Censo Inmobiliario de Bogotá; también está interesado en los datos y cifras de temas concretos de ciudad que posee la entidad; y en los temas de información geográfica, Portal de Mapas y Mapa de Referencia, entre otros.

  - Superintendencia de Notariado y Registro

Este organismo es el "responsable de la guarda de la Fe Pública y garantiza, mediante la orientación, inspección, vigilancia y control, la seguridad jurídica y administración del servicio público registral inmobiliario; así como la actividad notarial. A partir de la innovación y efectividad en sus procesos y calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes". Es una entidad que goza de autonomía administrativa y financiera, con personería jurídica y patrimonio independiente, adscrita al Ministerio Justicia y del Derecho.

Con la Superintendencia se tiene una relación de intercambio de información constante y se ha adelantado un trabajo de integración de servicios con la entidad. Adicionalmente los funcionarios de Notariado y Registro participan activamente en las reuniones, comités, capacitaciones y eventos que realiza la entidad para socializar el trabajo que adelanta.

La Superintendencia de Notariado y Registro está interesada en información actualizada que posee Catastro sobre los predios de la ciudad; está atento a participar en reuniones, comités y conversatorios donde se socializa o comparten los resultados del Censo Inmobiliario de Bogotá; también está interesada en los datos y cifras de temas concretos de ciudad que posee la entidad. Actualmente la SNR trabaja en mecanismos conjuntos de mejoramiento de la información jurídica de los propietarios de predios

- Fondo Nacional del Ahorro
  Es una empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero del orden nacional que tiene como misión fomentar la Cultura del Ahorro y administrar eficientemente las cesantías y ahorros de sus afiliados, para promover a través del Crédito y Leasing Habitacional: Vivienda y Educación, pilares del Desarrollo Humano de la Nación.

  Catastro y el Fondo del Ahorro mantienen contacto permanente de colaboración en temas como proyectos y ofertas inmobiliarias, predios disponibles en la ciudad, mercado inmobiliario, entre otros. Para esta entidad, la información que recoge y custodia Catastro es valiosa para sus proyectos. Sus funcionarios participan activamente en capacitaciones, conversatorios y eventos donde se socializan los temas del quehacer de la entidad.

- Banco de la República.
  El Banco de la República es un órgano del Estado de naturaleza única, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, que ejerce las funciones de banca central. Según la Constitución, el principal objetivo de la política monetaria es preservar la capacidad adquisitiva de la moneda, en coordinación con la política económica general, entendida como aquella que propende por estabilizar el producto y el empleo en sus niveles sostenibles de largo plazo. En ejercicio de esta función adopta las medidas de política que considere necesarias para regular la liquidez de la economía y facilitar el normal funcionamiento del sistema de pagos, velando por la estabilidad del valor de la moneda.

  Las funciones especiales asignadas al Banco comprenden la de regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito, emitir la moneda legal colombiana, administrar las reservas internacionales, ser prestamista y banquero de los establecimientos de crédito y servir como agente fiscal del Gobierno. Como parte de sus funciones, el Banco también contribuye a la generación de conocimiento y a la actividad cultural del país.

- DANE - Departamento Administrativo Nacional de Estadística
  Es una entidad colombiana fundada en 1953 que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida encaminadas a soportar la toma de decisiones en ese país.

- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
  Nace con el artículo 14 de la Ley 1444 del 2011. Su misión es contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, mediante la financiación, y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes, con servicios de calidad y recurso humano comprometido.

- Ejército Nacional
  El Ejército Nacional conduce operaciones militares orientadas a defender la soberanía, la independencia y la integridad territorial y proteger a la población civil y los recursos privados y estatales para contribuir a generar un ambiente de paz, seguridad y desarrollo, que garantice el orden constitucional de la nación.

- CTI Fiscalía
  La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía.

- Ministerio de Cultura
  Es la entidad rectora del sector cultural colombiano y tiene como objetivo formular, coordinar, ejecutar y vigilar la política del Estado en materia cultural. Es una organización que actúa de buena fe, con integridad ética y observa normas vigentes en beneficio de la comunidad y sus propios funcionarios. El Ministerio de Cultura propende por una Colombia creativa y responsable de su memoria, donde todos los ciudadanos sean capaces de interactuar y cooperar con oportunidades de creación, disfrute de las expresiones culturales, en condiciones de equidad y respeto por la diversidad.

- **Entes de Control:**

  - Personería de Bogotá
    Es un organismo de control que, en conjunto con los habitantes de la ciudad, defiende los intereses del Distrito Capital y de la sociedad en general, vigilando constantemente la conducta de los servidores públicos de la administración distrital y verificando la ejecución de las leyes, acuerdos y órdenes de las autoridades en el Distrito Capital. La Personería promueve, divulga y actúa como garante defensora de los Derechos Humanos y de los intereses de la ciudad, ejerce la veeduría, el ministerio público, vigila la aplicación de las normas y la conducta de los servidores públicos distritales.

    El interés particular de la Personería frente a Catastro se da en dos sentidos: participando en las reuniones y conversatorios que se convocan a través del proceso de Grupos de Interés, en los que se discuten temas inmobiliarios y se socializan los resultados del Censo realizado por Catastro; y

como ente de control, vigilando la transparencia de los procesos adelantados por la entidad y sus funcionarios

En la Personería están interesados en conocer de primera mano la información que recopila Catastro sobre la ciudad. Además, se interesan en Información general del quehacer de Catastro y sus procesos misionales. Constantemente requieren información de la misión de la entidad en el marco de las investigaciones derivadas de quejas puntuales de los ciudadanos relacionadas con los avalúos catastrales y el impuesto predial.

- Veeduría Distrital – Bogotá
  Es la entidad encargada de "promover la transparencia y prevenir la corrupción en la gestión pública distrital". Es un organismo de control, sin poder sancionatorio, que asesora y acompaña a la administración en la prevención de la corrupción, y una de sus principales funciones es la de "promover que la ciudadanía ejerza control social preventivo para valorar, respetar y defender lo público".

  Para Catastro el contacto con la Veeduría permite mantener informada a la ciudadanía sobre el quehacer de la entidad, especialmente, sobre el trabajo que desarrolla frente a la actualización catastral, de ahí que sea una de las invitadas a los grupos, reuniones, comités y conversatorios que se realizan para socializar los avances en estos temas.

  A la Veeduría le interesa conocer de primera mano la información del trabajo que realiza la entidad, sus servicios; los datos recopilados a través del Censo Inmobiliario y el trabajo que se desarrolla para comunicar dicha actualización catastral a la ciudadanía. Actualmente desarrollan mecanismos que le aporten a la rendición de cuentas permanente, por lo que constantemente requieren información de la entidad.

- Contraloría de Bogotá.
  La Contraloría de Bogotá, D.C., es la entidad que vigila la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital.

Por otra parte, en la siguiente tabla, se expone una síntesis de las necesidades, expectativas y preferencias de los grupos de interés y valor con respecto a los servicios y productos que se derivan del proceso de disposición de la información, y a continuación, se hace un análisis de la dinámica de la atención de usuarios durante años 2019 y 2020 hasta el 31 de agosto.

a) Necesidades y expectativas de los usuarios y clientes frente a los servicios y productos derivados del proceso de disposición de la información

PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Ejecución de contrato (interadministrativo o prestación de servicios)	Entidades públicas o privadas	Entrega de los productos y servicios objeto del contrato con las especificaciones allí determinadas.

PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
Venta de productos y servicios de la UAECD	Segmento de clientes (personas naturales y jurídicas)	Información clara y precisa sobre los productos y servicios. Adecuada atención en el punto de venta. Oportunidad en la entrega.
Cartografía temática que incluye los niveles de información geográfica que produce la UAECD, así como la consultada de bases de datos compartidas como la Secretaria de Planeación Distrital, según lo solicitado.	Entidades externas y particulares que requieran de la información geográfica y alfanumérica que produce la UAECD para la toma de decisiones en pro del desarrollo de la ciudad.	Las respuestas deben ser oportunas y acordes con los requerimientos de los clientes manteniendo la calidad e integridad de información.
Peritajes	Autoridades competentes como Juzgados, inspecciones de policía, alcaldías locales entre otras	Predio identificado y alinderado
Avalúo comercial Avalúo de indemnización (cuando exista requerimiento expreso del solicitante sobre su realización).	Entidades distritales o nacionales con las cuales la UAECD tiene contratos interadministrativos para la elaboración de avalúos comerciales	Cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en el contrato interadministrativo para la elaboración y gestión de avalúos comerciales. Determinación del valor comercial del inmueble y/o el canon de arrendamiento. Determinación del valor de la indemnización.
Acceso y disposición a información predial: física, jurídica y/o económica de los predios que hacen parte del inventario catastral de Bogotá D.C.	Entidades del orden nacional o territorial	Información cumpliendo los requerimientos de oportunidad y calidad (completitud, consistencia y pertinencia) requeridos por la entidad solicitante.
Acceso y disposición de la información geográfica producida por miembros de IDECA, necesario para la planeación y el desarrollo de la ciudad.	Entidades del orden nacional o territorial	Información cumpliendo los requerimientos de oportunidad y calidad (completitud, consistencia y pertinencia) requeridos por la entidad solicitante.
Respuesta a la solicitud de actualización de cabida y linderos Ley 1682 DE 2013	Usuarios privados y públicos	Respuesta a la solicitud de actualización de cabida y linderos Ley 1682 de 2013, acordes con normatividad vigente.
Portafolio de productos y servicios con sus respectivas características	Clientes personas naturales, jurídicas y entidades del Distrito y Estado Colombiano	Garantizar la calidad del portafolio de productos y

PRODUCTO	USUARIO/CLIENTE	NECESIDAD - EXPECTATIVA
		servicios y divulgación oportuna.

b) Dinámica de la atención de usuarios años 2019 y 2020

La UAECD se ha propuesto desarrollar capacidad de generar ingresos a través de la comercialización de algunos productos tales como: manzanas catastrales, planos análogos, cartografía digital, fotografías aéreas, mapas de Bogotá y de localidades, los cuales se comercializan a través de la Planoteca y de la tienda catastral, ubicadas en el SuperCADE CAD. También, la UAECD comercializa algunos servicios, como: estudios de información catastral para emitir conceptos en Peritazgos solicitados por los juzgados, elaboración de cabidas y linderos para proyectos enmarcados dentro de la Ley de infraestructura (Ley 1682 de 2013) y avalúos comerciales, siendo este último servicio el que mayores ingresos aportó durante el anterior cuatrienio, realizados para entidades del orden distrital.

De acuerdo con los precios de los productos y servicios comercializados, que están soportados en una Resolución que expide la entidad, como resultado de los estudios de mercado y de costos, en el año 2019 de un total de ventas **$5.019.531.419** los avalúos tuvieron un valor de venta de $4.369.631.645 y la Tienda Catastral tuvo ventas por 649.899744 y en el año 2020, hasta el mes de agosto, de un total de ventas de **$2.703.954.399** se vendieron avalúos por $2.543.755.867 y por ventas en la Tienda Catastral se obtuvo ingresos por $160.198.532. Estos resultados están encaminados a lograr la autosuficiencia de la UAECD, gracias a una política institucional de análisis de comportamiento de las ventas de los productos y servicios en comparación con sus similares en el mercado, así mismo se han fortalecido las relaciones comerciales con clientes, suscribiéndose 41 contratos de venta de productos con entidades del orden nacional, territorial y distrital.

Teniendo en cuenta que los avalúos comerciales son una fuente significativa de ingresos, y que se ha hecho un proceso de identificación y caracterización de usuarios y clientes, se han adoptado instrumentos y procedimientos que les permite hacer las solicitudes de compra virtualmente, de tal modo que la revisión de la solicitud y la radicación se hace en línea. Igualmente, como existen clientes que requieren un tipo de servicio aún más especializado, la UAECD ha prestado servicios de apoyo técnico, asesoría y analítica en asuntos de recolección de información y en infraestructura de datos espaciales, mediando una vinculación contractual con entidades del orden distrital, regional y nacional. *Tabla N° 3 Ventas 2019-2020.*

Tabla N° 3 Ventas 2019-2020

Productos y servicios	2019 %	2020 %
Avalúos	**87,05%**	**94,08%**
ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	4,28%	0,74%
ALCALDÍA DE SUBA	0,70%	0,00%
BOMBEROS BOGOTÁ	0,00%	0,05%
CENTRAL DE INVERSIONES S. A. CISA	0,08%	0,00%
CVP	1,49%	0,00%

ERU	4,36%	2,57%
ETB	1,43%	2,21%
FASECOLDA	6,32%	0,00%
HABITAT	0,33%	0,00%
IDRD	0,05%	0,00%
IDU	44,04%	71,88%
IDU -TRANSMILENIO	15,74%	0,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	0,00%	0,60%
METRO	0,76%	2,95%
SDIS	1,55%	1,39%
SDP	0,00%	10,51%
SECRETARIA DE AMBIENTE	0,31%	0,00%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1,50%	0,04%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2,89%	1,14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1,17%	0,00%
UAESP	0,05%	0,00%
Tienda Catastral	**12,95%**	**5,92%**
PLANOS Y MANZANAS CATASTRALES	12,95%	5,92%
Total General	**100,00%** **$5.019.531.419**	**100,00%** **2.703.954.399**

Nota: Para el año 2020 se cuenta con datos hasta el 31 de agosto.

Definitivamente, la UAECD proponiéndose mejorar el proceso de difusión de productos y servicios, mediante su comercialización ha dispuesto alternativas de pago, la apertura de un canal de ventas la Tienda Virtual, la implementación de servicios web, orientados a la integración con los sistemas para generación, validación y entrega de la factura electrónica a la DIAN, como también se ha adoptado procedimientos como la administración del portafolio, el seguimiento a las cotizaciones y un plan de mercadeo, con venta de producto y servicios por contrato y directo, respondiendo a las diferentes características, necesidades, preferencias y expectativas de sus usuarios y clientes.

D. Gestión Catastral Territorial[21]

Valga insistir que Bogotá es la única entidad territorial del país que actualiza y clasifica anualmente su información a través del Censo Inmobiliario (2.681.886 predios), de manera sistemática desde el año 2010 a través de la UAECD. Como Gestor y Operador Catastral, responsable de este proceso por mandato legal, dispone de un capital humano altamente calificado con una vasta experiencia y con tecnología de punta, interoperable, que garantiza el cumplimiento de las normas técnicas y del Modelo LADM COL, además de ser instrumento del crecimiento permanente en el recaudo del impuesto predial de la ciudad.

El desarrollo continuo del Censo Inmobiliario ha permitido retroalimentar y fortalecer constantemente los procesos de captura, integración y disposición de la información catastral de la capital, utilizando diversos métodos tanto directos como indirectos. Bogotá, además cuenta con una Infraestructura de Datos Espaciales-

[21] Informe "Avance de las actividades Catastro Multipropósito de la UAECD", Miguel Alfonso Gordo Grados.

IDECA, que permite interoperar más de 70 capas de información de diversa índole conectadas a nivel de predio y un Observatorio Inmobiliario Catastral, el cual sigue permanentemente la dinámica del sector inmobiliario.

De ahí que con el fin de contribuir en la implementación del enfoque multipropósito en la gestión catastral, facilitando la utilización de la tecnología, capacidades y experiencia acumulada durante años, la UAECD creó la marca GO CATASTRAL que identifica el acervo de conocimiento humano, la experiencia, técnica y tecnológica disponible para su servicio y que se convierte en el sello de identificación territorial en el marco de catastro multipropósito.

GO CATASTRAL es la marca que identifica los servicios de gestión catastral con enfoque multipropósito que ofrece la UAECD a las entidades territoriales, orientados a potencializar sus capacidades, en el propósito nacional de lograr la actualización gradual y progresiva de la información catastral, para que la misma sea el insumo fundamental en la formulación e implementación de diversas políticas públicas, contribuyendo de esta manera a brindar mayor seguridad jurídica a los ciudadanos, a la eficiencia del mercado inmobiliario, desarrollo local y el ordenamiento territorial.

En coherencia con la normatividad vigente, la promoción y la divulgación de la marca se ha definido un portafolio de servicios con el cual se pueda prestar el servicio de gestión catastral, con enfoque multipropósito en las entidades territoriales que lo requieran, en el propósito de contar con un catastro integral, completo, actualizado, confiable, consistente con el sistema de registro de la propiedad inmueble, digital e interoperable con otros sistemas de información.

Dinámica de la estrategia de promoción y divulgación de la marca año 2020

En el marco de la interlocución con las partes interesadas, con el objetivo de plantear las dificultades que se evidencian en la prestación del servicio público de gestión catastral, se ha participado activamente en las mesas técnicas con los Gestores Catastrales de Barraquilla, Medellín, AMCO, Cali, Valle del Cauca, Valle de Aburra, Soacha. Estas dificultades se refieren a los altos costos en que deben incurrir los medianos y pequeños municipios, quienes no cuentan con los recursos necesarios. En ese sentido, se han planteado acciones en el siguiente sentido:

- -Alternativas de financiamiento como la asociación de municipios para lograr reducir costos y economías de escala y mesas de trabajo con el DNP y con el IGAC para buscar alternativas de financiación para el Catastro Multipropósito.

- -Propuestas para acompañar con asesoría financiera a los municipios interesados para la consecución de recursos no reembolsables como los provenientes del Sistema General de Regalías, acompañamiento para la presentación de vigencias futuras (es claro que la implementación del Catastro Multipropósito va más allá de la vigencia fiscal, de acuerdo a los parámetros fijados en la Ley dos (2) años).

- -Elaboración y presentación de esquemas financieros a más de 5 años, que les permiten a los pequeños y medianos municipios cofinanciar con sus recursos y con los provenientes del SGR y de la CAR la implementación del catastro multipropósito.

Por otra parte, en el contexto del ejercicio de promoción y divulgación se hizo entrega del portafolio de servicios para la prestación del servicio público de gestión catastral en calidad de gestor y operador catastral a 22 municipios:

Tabla N°4 Promoción en municipios

Cajicá	Cogua
Chía	Nemocón
Chipaque	Sopo
Choachí	Tabio
Cota	Tenjo
El Rosal	Tenjo
Facatativá	Tocancipá
Fusagasugá	Ubaque
Gachancipá	Une
Gutiérrez	Zipaquirá
Pasca	Tabio

De los 22 municipios, 11 manifestaron inicialmente interés, por lo cual se elaboró y presentó propuesta técnica y económica, en calidad de Gestor Catastral: Soacha, Funza, Madrid, Mosquera, Sopó, Chía y Fusagasugá y en calidad de Operador Catastral a Facatativá, La Calera, Tocancipá, Zipaquirá. En el aspecto comercial se presentan los servicios que ofrece la UAECD a nivel nacional; en la ejecución de su misión y el objeto para el cual ha sido constituida. En este importante reto se busca establecer contratos y alianzas comerciales con el fin de prestar a nivel nacional los servicios como gestor u operador catastral.

En síntesis, se han presentado 21 propuestas técnicas y económicas a las entidades territoriales que se mencionan a continuación: Soacha, Cachipay, Manizales, Villavicencio, Mosquera, Funza, Zipacón, Anolaima, Santa Rosa de Cabal, Cartago, Madrid, Facatativa, Sopó, Pereira, La Calera, La Virginia, Chía, Palmira, Zipaquirá, Quípile, Fusagasugá. Así mismo, se han adelantado conversaciones con una asociación de municipios y un departamento (27 municipios), en respuesta a solicitudes de demanda del servicio de gestión catastral multipropósito: Región de Planeación y Gestión del Centro del Valle-INFIVALLE; San Martín y Departamento de Caldas. Concretizando, como resultado del trabajo con las entidades territoriales, se logró la firma de Convenio Marco para adelantar la gestión catastral con el Área Metropolitana de Centro Occidente – AMCO- que comprende los municipios de Pereira, la Virginia y Dosquebradas, cuya vigencia cubre los años 2020 y 2021.

Finalmente, en cuanto al proceso Gestión Catastral Territorial misional se constituyen los siguientes grupos de usuarios como clientes, personas jurídicas públicas o privadas con la cual se realizan convenios o contratos como operador y/o gestor catastral en el territorio nacional: Alcaldías Municipales, Corporaciones Autónomas Regionales, Asociaciones de municipios y Gestores catastrales. Así mismo, se agrega que el detalle de cada uno de los grupos de interés con respecto a contacto y demás datos se encuentra en el documento Anexo N° 1 Estudio de población atendida por la UAECD en los diferentes canales.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- -Indudablemente, la UAECD ha estructurado un portafolio de productos y servicios que se deriva de una efectiva gestión catastral, con base en los procesos misionales captura, integración y difusión de información, al igual que catastro multipropósito territorial y que obliga a un mejoramiento continuo, teniendo en consideración una efectiva caracterización de usuarios como soporte objetivo de la toma de decisiones, lo que exige un trabajo conjunto al interior de cada área y entre las diferentes áreas de la entidad, para la identificación de las variables de estudio, la recolección y procesamiento de información relevante como también la elaboración conjunta del informe de caracterización.

- -La UAECD cuenta con una plataforma de acceso a la prestación de servicios robusta y en constante mejora mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, por ende, sería pertinente en concordancia con las categorías y variables de caracterización de la metodología MINTIC y DNP, llevar a cabo una serie de ajustes en los sistemas de información y aplicativos con los cuales se acopia y se procesa la información que se deriva del contacto con sus usuarios, grupos de valor y de interés, al igual que con los clientes, homogenizando la recopilación de datos, con listas predeterminadas, con la intención de reducir al máximo la diversidad de escritura y posibles interpretaciones.

- -En el estudio se ha encontrado cómo los usuarios y clientes se sirven de los canales de acuerdo con sus características, necesidades, preferencias y específicamente en cuanto a capacidades materiales, cognitivas y habilidades que han desarrollado para acceder a los productos y servicios, por ello se propone realizar estrategias de comunicación, difusión y promoción efectiva, para evitar asimetrías muy profundas en el uso de canales y demanda de productos y servicios, por ejemplo, la gran diferencia en los ingresos por avalúos frente a los demás servicios, particularmente los ofrecidos a través de la Tienda catastral.

- -Realizar la caracterización de usuarios de la UAECD con un periodo no mayor de un año, con bases de datos que den cuenta de las categorías y variables de caracterización propuestos por Mintic y DNP, apoyado con una encuesta de satisfacción de atención al ciudadano con una muestra representativa frente a los cientos de miles de usuarios de la entidad, con el fin de conocer el impacto del uso de los canales, si hay o no variación en las características principales de los usuarios, cambios en metodologías de medición y en el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado y las oportunidades de mejora de los mismos y así contar con información que apoye la toma de decisiones y el mejoramiento en el relacionamiento con los usuarios, clientes, grupos de interés y valor.

En conclusión, los ciudadanos buscan de las autoridades públicas modelos de atención y respuestas expeditos, ya sea por el canal presencial o con el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, de ahí la importancia de un proceso de caracterización de usuarios, que dé cuenta de sus necesidades, preferencias y expectativas, que mejore la comunicación entre el Usuario y la UAECD, redundando los estudios, las decisiones y los resultados en el mejoramiento continuo de los productos y servicios, a fin de que logren altos niveles de satisfacción al encontrar los servicios catastrales, gracias a la cooperación talento humano con personal suficiente, con experiencia y vocación de servicios.

13. PUBLICACIÓN

Este documento de caracterización de usuarios de la UAECD estará disponible a través de la página web institucional: www.catastrobogota.gov.co Valga decir que el presente documento sobre la caracterización de usuarios será revisado y actualizado anualmente.

CONTROL DE CAMBIOS

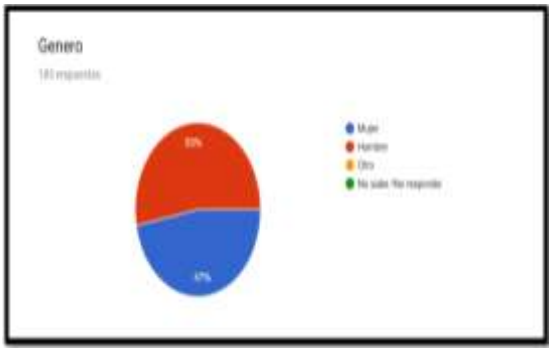
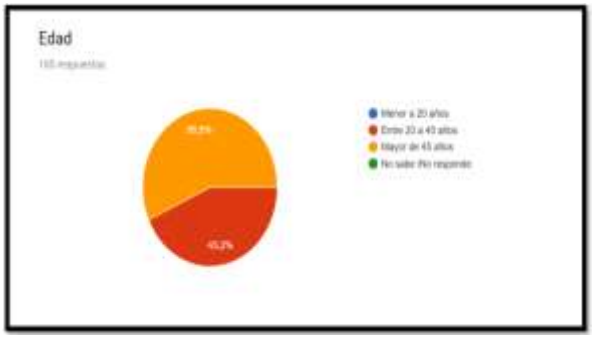
CONTROL DE CAMBIOS VERSIÓN	FECHA	MODIFICADO POR	COMENTARIO
1.0	2015-10-01	Versión elaborada por la GCAU	
2.0	2017-09-27	Sandra Milena Moreno Barrera/GCAU Hernán Mauricio Bernal Cubillos/IDECA	Aplicación de la metodología desarrollada por MINTIC "*Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Bogotá D.C. – Colombia. 2011.*"
3	2018-07-31 20/12/2018	Versión elaborada por la OAPAP Sandra Milena Moreno Barrera/GCAU	Anexo 1
4	08-09-2020	Versión elaborada por la OAPAP y revisada por la GCAU	Actualización teniendo en cuenta la ampliación del objeto y alcance de la Unidad en el marco de la prestación del servicio como gestor y operador catastral en el territorio nacional.
5	21-11-2020	Versión elaborada por la Gerencia de Gestión Corporativa a cargo de Luis Javier Cleves González y Yegcid Walteros Ruiz	Documento integral de caracterización de usuarios y Anexo N° 1, teniendo en consideración las bases de datos de los canales de acceso a los servicios de la UAECD.
6	2-III-2021	Versión elaborada por la Gerencia de Gestión Corporativa Yegcid Walteros Ruiz	Documento integral de caracterización de usuarios y Anexo N° 1, teniendo en consideración las bases de datos de los canales de acceso a los servicios de la UAECD.

ANEXO N° 1
ESTUDIO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR LA UAECD EN LOS DIFERENTES CANALES[22]

Un contexto a considerar

Sin desconocer que la UAECD tiene miles de usuarios, y que incluso ellos crecen de manera exponencial con las plataformas dispuestas por IDECA (Mapas Bogotá, Plataforma Información Geográfica y Datos Abiertos), es pertinente hacer referencia a la "Encuesta de satisfacción de Atención al usuario"[23] realizada el cuarto trimestre de 2019, la cual estuvo orientada a identificar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado y las oportunidades de mejora de los mismos. Sin duda, considerando el tamaño de la muestra, 185 personas, la importancia de la encuesta radica en que se aplicó a usuarios que solicitaron trámites directamente y que brinda información sobre variables de caracterización de los usuarios como género, edad, nivel de escolaridad, al igual que sobre el servicio mismo.

De las 185 respuestas recibidas, que superaron el tamaño de muestra global definido, se encontró que en cuanto al género el 47 % de los encuestados son mujeres y el 53% hombres y en relación con la edad el 56,8% son personas mayores de 45 años y el 43,2%, se encuentran entre los 20 y 45 años. En lo que concierne el nivel de escolaridad el 70,8 cuentan con educación superior (pregrado y postgrado, el 21,6 con educación media (bachiller) y el 7,6 con educación básica. Al respecto es muy diciente que sin sobrepasar a los hombres por poco se llega a la mitad de la población de usuarios en condición de mujeres, al igual que un número similar de los usuarios son mayores de 45 años y que la gran mayoría de los usuarios tienen estudios superiores de pregrado y postgrado, no obstante, un gran número de personas, el 29,2% tienen educación básica y media, Ver Graficas N° 1, 2 y 3.

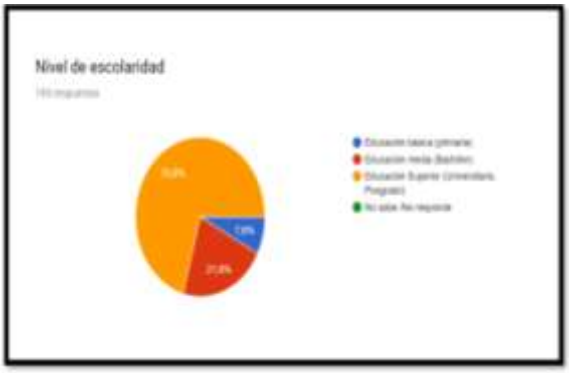
Gráfica N° 1 Género de los usuarios	**Gráfica N° 2 Edad de los usuarios**
	

[22] Información del estudio con base en el periodo 2019 y 2020 hasta el 31 de agosto, contemplando el periodo especial del 20 de marzo al 17 de agosto. Se actualiza para el caso de Gestión Catastral Territorial, recientemente creado.

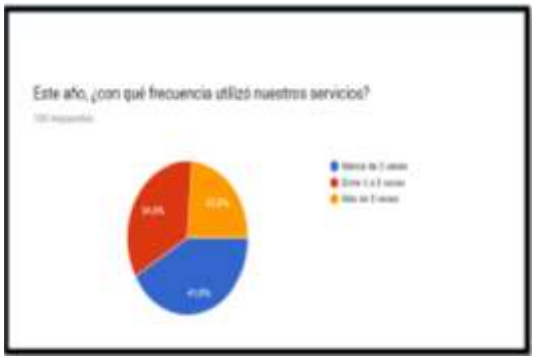
[23] La "Encuesta de satisfacción Atención al usuario" se aplicó a los usuarios que solicitaron trámites, del 25 de octubre hasta el 31 de octubre de 2019.

Por otra parte, frente a la pregunta sobre la frecuencia en la utilización de los servicios de la UAECD, es decir cuántas veces durante el año 2019 utilizaron los servicios, el 41,6 respondió que menos de tres veces, el 34,6% entre 3 a 5 veces y el 23,8 más de cinco veces. Indubitablemente, se deduce que quienes respondieron la encuesta hacen parte de un público advertido, es decir que se sirve y conoce los servicios catastrales. Ver Gráfica N° 4 Frecuencia de uso de servicios.

Gráfica N° 3 Nivel de escolaridad de los usuarios

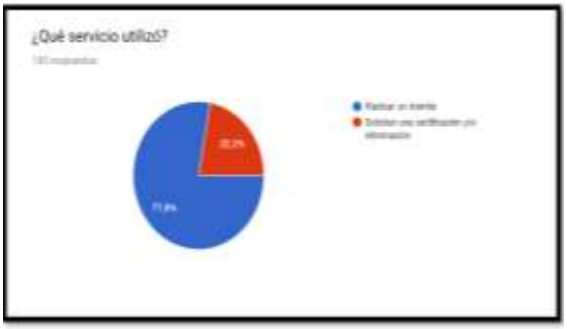


Gráfica N° 4 Frecuencia de uso de servicios

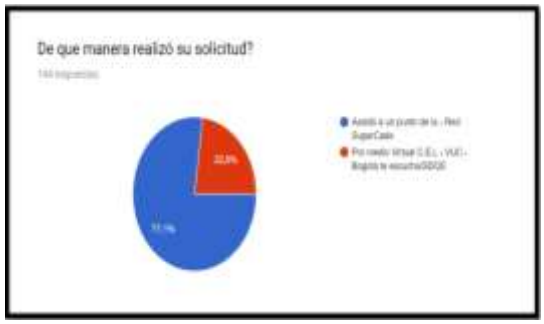


Así mismo, la encuesta indagó sobre los productos y servicios que presta la UAECD, parametrizando las diferentes y numerosas modalidades, que se registran en las bases de datos, en dos grandes grupos (radicar un trámite y solicitar una certificación y/o información). A este título, los usuarios encuestados en su gran mayoría, el 77,8% radicaron un trámite y el 22,2% solicitaron una certificación o información acerca de los servicios catastrales. Ver Gráfica N° 5 Servicio utilizado.

Ver Gráfica N° 5 Servicio utilizado



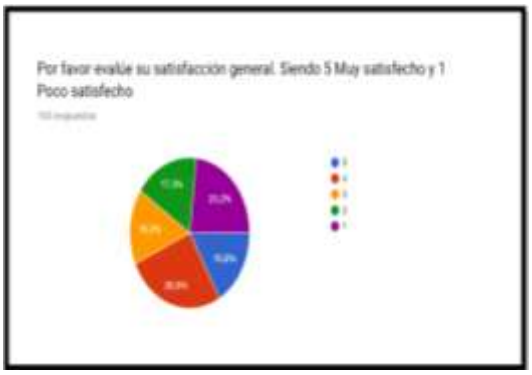
Ver Gráfica N° 6 Canal utilizado



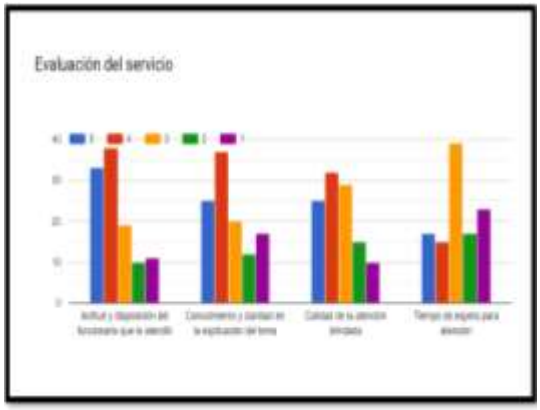
De otro lado, es muy evidente que el canal más utilizado para acceder a los servicios, por parte de los usuarios encuestados, es el presencial, 77,1% con relación al canal virtual, Catastro en línea, Bogotá te escucha y CORDIS, con el 22,9%. Esta situación es consubstancial con el hecho de que se trata de usuarios advertidos (con estudios universitarios y con conocimientos en catastro), que utilizan más de tres veces los servicios y que acuden a la UAECD con requerimientos más complejos que necesitan radicar y ser notificados. Prácticamente, se podría decir que los usuarios que diligenciaron la encuesta, una vez convocados harían parte de un grupo de valor para la UAECD.

En conclusión, teniendo en cuenta que la encuesta indagó sobre la dinámica de los canales presencial, virtual y la evaluación de los servicios, lo que se tratará en diferentes acápites del presente anexo, es oportuno hacer referencia a los niveles de satisfacción de los usuarios con relación a la prestación de servicios de la UAECD. Desde luego, el 16,8 % calificaron con muy satisfactoria la prestación de los servicios, seguido con un 26,5% que se sienten medianamente satisfechos y un 16,2% regularmente satisfechos y el resto un 40.5% manifiestan poca satisfacción con la prestación del servicio, lo que contrastaría con unas respuestas en la misma encuesta con respecto a la buena calificación que se hace de la experiencia y la evaluación del servicio, en el momento de la atención directa por parte del funcionario de la UAECD. Por ende, para una próxima encuesta se tendría que preguntar las razones de la insatisfacción, y en todo caso, este tipo de evaluaciones son un insumo para tomar medidas correctivas en el mejoramiento de la prestación del servicio. Ver Gráfico N° 7 Satisfacción frente a la prestación de servicios y Gráfica N° 8 Evaluación del servicio.

Gráfico N° 7 Satisfacción frente a la prestación de servicios



Gráfica N° 8 Evaluación del servicio



Captura de información

Dentro de este marco, se procedió a realizar la identificación de variables tanto para los individuos como para las organizaciones, por cada canal de atención (presencial, virtual, telefónico y escrito) dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD para la atención a la ciudadanía. La metodología aplicada para la caracterización de usuarios de la UAECD fue la establecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia-MinTIC.

Todo lo anterior, se estructuró con el fin de identificar los canales de atención sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario y realizar los ajustes que sean necesarios para brindar la atención oportuna y de calidad en el servicio, además de evaluar las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios.

El ejercicio de análisis y caracterización se hace con base en información y bases de datos correspondientes a los años 2019 y 2020, hasta el 31 de agosto, considerando el periodo especial del 20 de marzo hasta el 17 de agosto, en que el gobierno nacional optó por la política de “Aislamiento Preventivo Obligatorio”.

Canal Presencial:

La UAECD cuenta con seis puntos de atención presencial en la Red CADE de la Ciudad, en la actualidad Catastro Bogotá ofrece información, trámites y servicios a los ciudadanos en los SuperCADE CAD, Américas, Bosa, Suba, 20 de Julio en horario de atención: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m y Engativá en horario de atención de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 04:30 p.m.

La caracterización de usuarios atendidos por el canal presencial fue realizada a partir del análisis de la información contenida en los reportes mes a mes, durante los años 2019 y 2020, del Sistema de Asignación de Turnos (SAT) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. A continuación, se relacionan las variables que se priorizaron y que permitieron identificar dos grupos poblacionales: Ciudadanos con atención preferencial y Usuarios atendidos por el canal presencial.

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
			Personas
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Acceso al canal	SI
	2	Uso del canal	SI
	3	Tiempo de espera	SI
	4	Conocimientos (Tipo de trámite o servicio)	SI
	5	Beneficio Buscado	SI
*	*De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.*		

Clasificación de sub-grupos

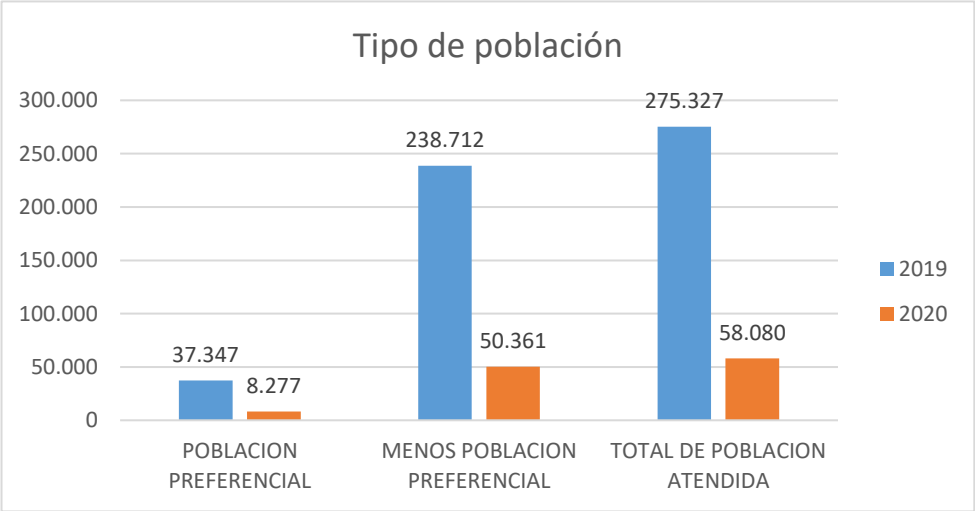
Ciudadanos con atención preferencial

Se trata de personas adultas mayores, mujeres embarazadas, discapacitadas y personas con niños de brazos, quienes gozan de atención prioritaria, diferencial y acceso universal a los trámites y servicios de la UAECD.

A continuación, se describen las variables relevantes y que caracterizan a este grupo poblacional:

Variables	
Acceso al canal	La atención preferencial está orientada a la población en situación de vulnerabilidad y una cantidad muy significativa de ella hace uso de los seis puntos de atención de la Red CADE. En efecto, en el año 2019 de 275.327 usuarios 37.347 fueron personas preferenciales, significando un 13,56% y en el presente año 2020, pese a que el servicio estuvo cerrado del 20 de marzo al 17 de agosto, durante el primer semestre asistieron a la Red CADE 8.277 personas preferenciales de un total de 58.080 usuarios, es decir un 14,25%. Sin duda el número de personas preferenciales atendidas durante el año 2019 es 4.5 veces mayor al año 2020, incluso si se contempla el mismo periodo de atención (Ver Gráfica N° 9 Tipo de población atendida).

Gráfica N° 9 Tipo de población atendida



Ciertamente, la población preferencial fue profundamente afectada por el cierre del Sistema de Asignación de Turnos, pues ellos por su misma situación se sienten más conformes y con más seguridad en el servicio, prefiriendo un canal de carácter presencial a un canal virtual, telefónico o escrito. Ver Tabla N° 1 Usuarios preferenciales atendidos años 2019 y 2020.

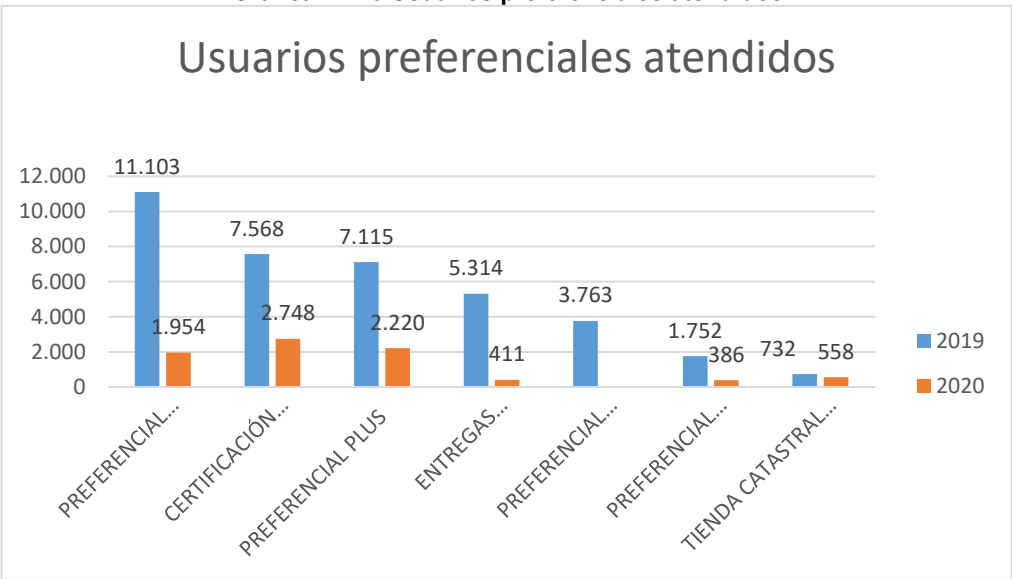
Tabla N° 1 Usuarios preferenciales atendidos años 2019 y 2020

Usuarios preferenciales atendidos	Año 2019		Año 2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
PREFERENCIAL RADICACIONES	11.103	29,73%	1.954	23,61%
CERTIFICACIÓN PREFERENCIAL	7.568	20,26%	2.748	33,20%
PREFERENCIAL PLUS	7.115	19,05%	2.220	26,82%
ENTREGAS PREFERENCIAL	5.314	14,23%	411	4,97%
PREFERENCIAL CERTIFICACIONES	3.763	10,08%		0,00%
PREFERENCIAL REVISIÓN AVALÚO	1.752	4,69%	386	4,66%
TIENDA CATASTRAL PREFERENCIAL	732	1,96%	558	6,74%

Total general	**37.347**	**100%**	**8.277**	**100%**

En la Tabla N° 1 se percibe las categorías de atención preferencial siendo preferencial radicaciones y certificación preferencial y preferencial plus, las de mayor demanda para los años 2019 y 2020 y las de menor demanda para el año 2019 tienda catastral preferencial y preferencial revisión avalúo para el 2020 preferencial revisión avalúo y entregas preferencial. Para una visualización del acceso al canal presencial se observa la Gráfica N° 10 Usuarios preferenciales atendidos, en la cual se compara los diferentes valores numéricos de las categorías de atención.

Gráfica N° 10 Usuarios preferenciales atendidos



En la Gráfica N° 10 se observa la gran diferencia entre los años 2019 y 2020, en el acceso al canal presencial, en cada una de las categorías, lo que se explica por cierta atemporalidad y ausencia en la atención, valga recalcar que solo se atendieron los meses de enero, febrero, parte de marzo y de agosto, para los meses de abril, mayo, junio y julio los puntos de atención presencial estuvieron cerrados por la emergencia del coronavirus, generando una atención de 8.277 a diferencia del año anterior. En definitiva, los datos en las anteriores gráficas y tabla, desde la perspectiva cuantitativa representan una prueba fehaciente de que hay un grupo muy característico de usuarios que por condición de vulnerabilidad e incluso por su situación en relación a déficits para acceder a los canales virtuales, requieren el canal presencial para acceder a los productos y servicios de la UAECD.

Uso del canal

Para el uso del canal presencial se ha dispuesto puntos equidistantes en la geografía del Distrito Capital y la particularidad consiste en que la mayor población preferencial se concentra en el SuperCADE CAD para tramitar sus solicitudes y requerimientos: el 90,91 y 88,46 para los años 2019 y 2020, contrariamente, el SuperCADE Engativa es donde mucho menos va la población preferencial con 0,005% y 0,005% de la mencionada población para los mismos años. Es decir , con relación al uso del SuperCADE CAD, los demás puntos SuperCADE cuantitativamente no son representativos frente al total de personas atendidas, no obstante, por política institucional de descentralización y de atención a los ciudadanos, de acuerdo con sus características y necesidades con especial atención a la población vulnerable, todos los puntos de atención presencial cobran gran importancia en lograr altos niveles de satisfacción al encontrar los servicios catastrales no sólo de manera

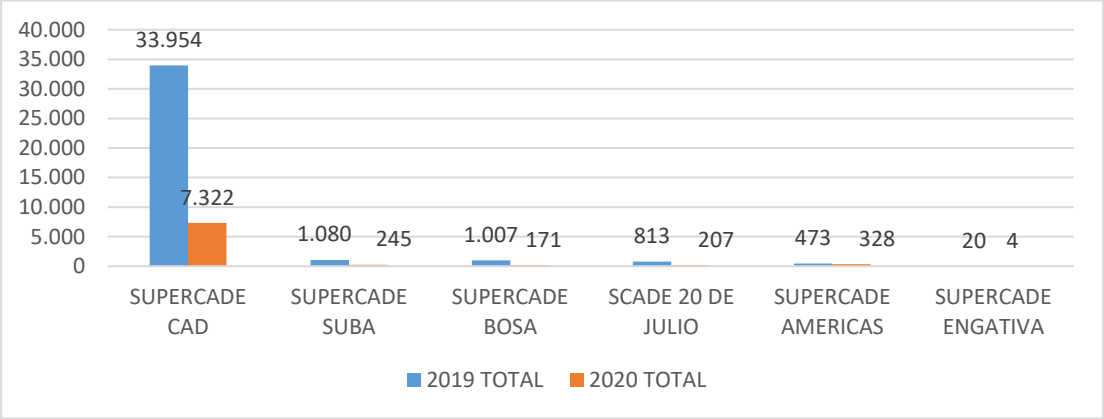
virtual, sino cerca de su domicilio cerca de su domicilio. A continuación, se muestra la distribución de esta población por punto de atención:

Tabla N° 2 Puntos de atención población preferencia años 2019 y 2020

	Año 2019		Año 2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
SUPERCADE CAD	33.954	90,91%	7.322	88,46%
SUPERCADE SUBA	1.080	2,89%	245	2,96%
SUPERCADE BOSA	1.007	2,70%	171	2,07%
SCADE 20 DE JULIO	813	2,18%	207	2,50%
SUPERCADE AMERICAS	473	1,27%	328	3,96%
SUPERCADE ENGATIVA	20	0,05%	4	0,05%
TOTAL GENERAL	**37.347**	**100%**	**8.277**	**100%**

Así mismo, para una mayor comprensión visual y observar contrastes en la dinámica de la atención de la población preferencial, mediante el uso del canal presencial se muestra la Gráfica N°11:

Gráfica N° 11 Atención preferencial por SuperCADE



En la anterior gráfica se representa claramente las diferencias profundas en el uso de los puntos de atención del canal presencial a lo largo y ancho del Distrito Capital, lo que demuestra la importancia que junto a la población general, que también asiste a estos puntos a tramitar sus servicios, la atención preferencial se siga orientando a la población en condición y situación de vulnerabilidad, de este modo se contribuye al respeto de los derechos fundamentales de los ciudadanos en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores, facilitándoles el acceso a la UAECD.

Tiempo de espera:

Tiempo de espera y de Atención

Durante los años 2019 y 2020 se ha presentado una mejora indicadora del mejoramiento del servicio para los usuarios con turnos preferenciales, en cuanto al tiempo promedio de espera, pues éste para el año 2018 se encontró en torno a 00:45:17 (hh:mm:ss), lo que para el año 2019 y 2020 se ha traducido en 0:24:11 y 0:24:27 respectivamente, demostrándose un positivo mejoramiento del servicio, pues los usuarios han pasado menos tiempo para que les asigne un turno de atención.

En la Tabla N° 3 Tiempo de espera se puede encontrar diferencias, en el año 2019 el SuperCADE Engativá tiene un mayor tiempo promedio de espera (0:28:13) con relación al SuperCADE Bosa (0:17:09), así mismo, es diciente que el SuperCADE CAD cuente con un tiempo relativamente alto con respecto a los puntos de atención (0:24:50). Para el año 2020 se encuentra que el SuperCADE Américas revela el más alto promedio de espera (0:52:42), diferenciándose altamente del año 2019 cuando obtuvo una media de tiempo de espera (0:18:47) con relación a los otros puntos de atención.

En todo caso, considerando años anteriores, en la Tabla N° 3 se observa que entre los dos años en estudio se ha presentado una situación equiparable en cuanto a los tiempos promedios de espera, lo que demuestra un mejoramiento del servicio y puntos para una mayor satisfacción de los usuarios.

Tabla N°3 Tiempo de espera

Promedio de TIEMPO ESPERA (hh:mm:ss)		
		Total
Año 2019	SUPERCADE ENGATIVA	0:28:13
Año 2019	SUPERCADE CAD	0:24:50
Año 2019	SUPERCADE AMERICAS	0:18:47
Año 2019	SUPERCADE BOSA	0:17:55
Año 2019	SCADE 20 DE JULIO	0:17:14
Año 2019	SUPERCADE SUBA	0:17:09
Total Año 2019		**0:24:11**
Año 2020	SUPERCADE AMERICAS	0:52:42
Año 2020	SUPERCADE CAD	0:25:40
Año 2020	SCADE 20 DE JULIO	0:18:01
Año 2020	SUPERCADE ENGATIVA	0:13:47
Año 2020	SUPERCADE SUBA	0:10:07
Año 2020	SUPERCADE BOSA	0:05:36
Total Año 2020		**0:25:40**
Total general		**0:24:27**

Tiempo de atención:

Comparando el tiempo de atención con el tiempo de espera se halla que los usuarios preferenciales son atendidos prontamente, una vez que están en el puesto de la UAECD en cada SuperCADE, pues los promedios alcanzan 0:05:45 y 0:05:52 para los años 2019 y 2020 correspondientemente, lo que contrasta con el promedio de tiempo de atención 0:24:11 y 0:25:40 para los mismos años. También, advierte que el SuperCADE CAD pese a que mantiene un equilibrio en sus tiempos promedios de atención se encuentra entre los más altos, de

otro lado, mientras que los tiempos de espera en el SuperCADE Américas está entre los más altos, en cuanto a los tiempos de atención es menor durante el año 2019, pero es el más alto en el año 2020 con 0:08:08. Y se resalta que el SuperCADE 20 de julio tiene los promedios de tiempo de atención más bajos.

Tabla N°4 Tiempo de atención

Promedio de Tiempo de atención (hh:mm:ss)		Total
Año 2019	SCADE 20 DE JULIO	0:01:29
Año 2019	SUPERCADE AMERICAS	0:01:40
Año 2019	SUPERCADE BOSA	0:00:10
Año 2019	SUPERCADE CAD	0:06:11
Año 2019	SUPERCADE ENGATIVA	0:04:54
Año 2019	SUPERCADE SUBA	0:02:43
Total Año 2019		**0:05:45**
Año 2020	SCADE 20 DE JULIO	0:01:59
Año 2020	SUPERCADE AMERICAS	0:08:08
Año 2020	SUPERCADE BOSA	0:03:27
Año 2020	SUPERCADE CAD	0:06:31
Año 2020	SUPERCADE ENGATIVA	0:02:47
Año 2020	SUPERCADE SUBA	0:04:33
Total Año 2020		**0:06:21**
Total general		**0:05:52**

Dinámica y Conocimientos (Tipo de Trámite o servicio)

Dinámica de atención

Es importante registrar y examinar la evolución del movimiento de demanda de servicios de la población preferencial durante el corrido del año, a fin de comprender los cambios a partir del comportamiento de los usuarios. Justamente, en la Tabla N° 5 Dinámica de la atención de usuarios preferenciales, se observa que durante el periodo del AÑO 2019, el mes de mayor atención a la población preferencial es abril con 5.257 personas y hacia el mes de febrero se contó con 2.782 que es por poco similar a la demanda del servicio que se presenta en el mes de octubre, contrastando fuertemente con la menor demanda del mes de diciembre con 292 usuarios preferenciales. Para el año 2020 el mes con mayor atención fue el mes de febrero con 3.571 usuarios preferenciales seguido de enero y febrero, revelándose estos dos primeros meses del año con demandas superiores respecto al 2019 y el menor mes de atención fue el mes de agosto con tan solo 3 atenciones.

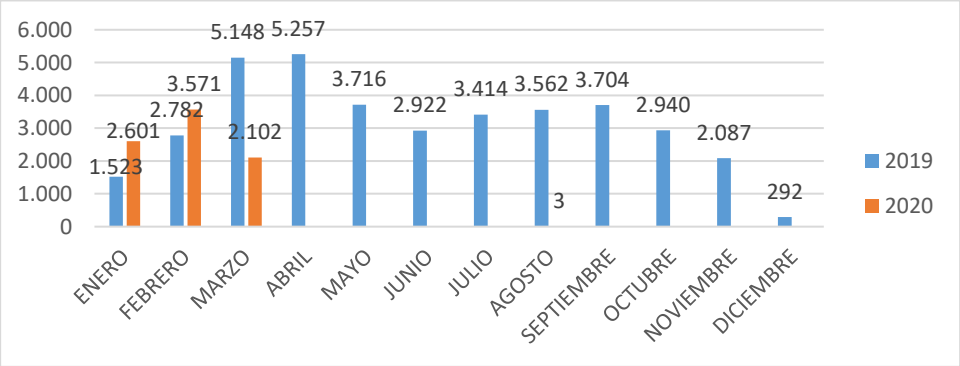
Tabla N° 5 Dinámica de la atención de usuarios preferenciales

Mes	Año 2019	Año 2020
ENERO	1.523	2.601

FEBRERO	2.782	3.571
MARZO	5.148	2.102
ABRIL	5.257	
MAYO	3.716	
JUNIO	2.922	
JULIO	3.414	
AGOSTO	3.562	3
SEPTIEMBRE	3.704	
OCTUBRE	2.940	
NOVIEMBRE	2.087	
DICIEMBRE	292	
Total, general	**37.347**	**8.277**

En la Gráfica N° 12 se puede apreciar el movimiento de solicitudes de los usuarios preferenciales encontrándose que la demanda de servicios, desde el mes de enero va creciendo, llegando a un pico durante los meses de marzo y abril, que se podría explicar por la coincidencia con los meses de vencimiento para el pago del impuesto predial unificado. Luego la demanda preferencial desciende paulatinamente para recomenzar con un pico de demanda mediano con respecto a los primeros meses y posteriormente cae con 292 solicitudes en el mes de diciembre. En cuanto al año 2020 se visualiza una demanda mayor los primeros meses con respecto al año 2019 para luego caer estrepitosamente con el cierre del Sistema de Asignación de Turnos, canal presencial, en razón de la pandemia del coronavirus.

Gráfica N° 12 Dinámica de la atención de usuarios preferenciales 2019 y 2020

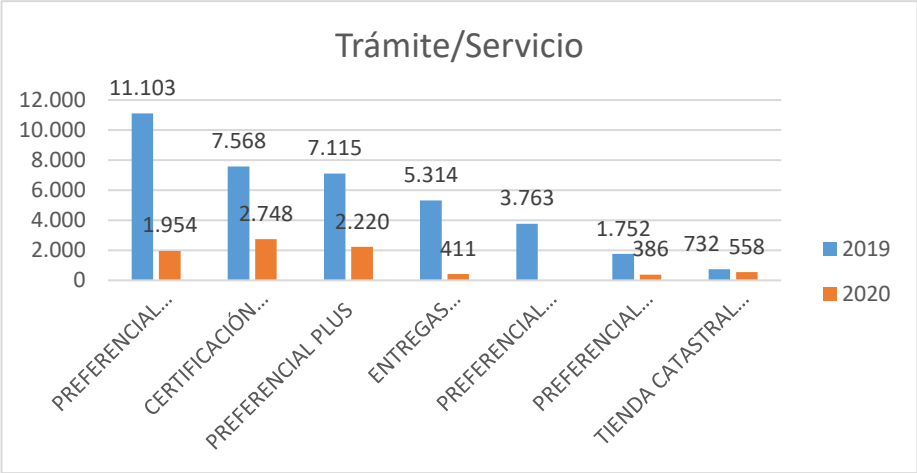


Conocimiento (Tipo de Trámite o servicio)

En el momento en que un usuario se acerca a un canal presencial o que accede a un canal virtual y solicita un servicio y da inicio a un trámite, por más que sea, él tiene un conocimiento del mismo y con la interacción institucional desarrolla un mayor conocimiento, incluso adquiriendo capacidades para poner en tela de juicio la estructura del producto o servicio. De ahí que la UAECD proceda al mejoramiento y a la categorización de los servicios. Por ejemplo, en relación con la población vulnerable se ha categorizado la atención en las siguientes modalidades: preferencial radicaciones, certificación preferencial, preferencial plus, entregas preferencial, preferencial revisión avalúo, tienda preferencial. En la Gráfica N° 13 se observa que preferencial radicaciones en el año 2019 contó con una mayor demanda 11.103 solicitudes, decreciendo paulatinamente

las otras modalidades de servicios: certificación preferencial 7.568, preferencial plus 7.115, entregas preferencial 5.314, preferencial revisión avalúo 1.752, tienda catastral 732. En el año 2020 ha contado con mayor demanda la modalidad certificación preferencial 2.748 y con menor demanda preferencial revisión avalúo (386).

Gráfica N° 13 Conocimiento trámite/servicio



Por otra parte, como parte de la auscultación sobre el conocimiento de los usuarios preferenciales sobre los servicios de la UAECD se recurre a la referenciación de 62 maneras, tal y como se han registrado, considerando la cantidad de demandas de las diversas solicitudes. Al respecto, leyendo la Tabla N° 6 Conocimiento de servicios por demanda, ocurre que la certificación catastral cuenta con el mayor número de solicitudes para los años 2019 y 2020, seguido de preferencial radicaciones, pero para el 2020 está orientación a la ciudadanía. Así mismo, es un indicador cardinal que un número importante de usuarios se acercan a los puntos del canal presencial a solicitar información (3.138/2019 y 828/2010), siguiendo, entre otros cambio de nombre (1.104/2019 y 444/2020), tienda catastral (551/2019 y 364/2020), certificación de cabida y linderos (308/2019 y 104/2020), revisión avalúo (278/2019 y 51/2020), certificación inscripción censo catastral (194/2019 y 77/2020), registro alfanumérico-certificación catastral tercero (157/2019 y 91/2020), rectificación vigencia avalúos (155/2019 y 31/2020). Por otra parte, se registran solicitudes que tienen escasísima demanda, casi que nula, por ejemplo plano localidad, plano especia" e información, información geográfica en medio digital con ninguna demanda en el año 2019 y una sola en el 2020. En todo caso, con el hecho de que se cuente con 63 modalidades para tramitar los productos y servicios de la UAECD se descubre que los ciudadanos tienen pleno conocimiento de lo que necesitan o se asesoran adecuadamente para conseguir lo que necesitan y prefieren.

Tabla N° 6 Conocimiento de servicios por demanda

Servicio	Año 2019	Año 2020
CERTIFICACION CATASTRAL	5.846	1.813
PREFERENCIAL RADICACIONES	5.406	803
ENTREGA RESPUESTA RADICACIONES	4.897	360
ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA	3.925	904
CERTIFICACIÓN PREFERENCIAL	3.563	783

		INFORMACIÓN	3.138	828	
		CERTIFICACIÓN	1.697	706	
		PREFERENCIAL CERTIFICACIONES	1.685		
		RADICACIÓN	1.593	444	
		CAMBIO DE NOMBRE	1.104	244	
		PREFERENCIAL REVISIÓN AVALÚO	868	63	
		PREFERENCIAL PLUS	598	227	
		TIENDA CATASTRAL PREFERENCIAL	551	364	
		ENTREGAS PREFERENCIAL	417	51	
		CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS	308	104	
		REVISION AVALUO	278	51	
		CERTF INSCRIPCION CENSO CATASTRAL	194	77	
		REGISTRO ALFANUMÉRICO FÍSICO - CERTIFICACIÓN CATASTRAL TERCERO	157	91	
		RECTIFICACION VIGENCIAS AVALUOS	155	31	
		CANCELACION PREDIO	113	24	
		MODIFICACION ESTRATO USO Y DESTINO	108	14	
		REVISIÓN DE AVALÚO	89	15	
		DESENGLOBE NPH-NO PROPIEDAD HORIZONTAL	77	18	
		RECURSO DE REPOSICION	68	9	
		NUEVA INCORPORACION	56	14	
		RECTIFICACION DE AREA CONSTRUIDA	54	6	
		INCORPORACION CONSTRUCCION NPH	53	16	
		CERTIFICACIONES MANUALES CONSERVACION	43	7	
		CORRECCION IDENTIFICADOR PREDIAL	41	10	
		INCOR MEJORA EDIFICACION EN PREDIO AJENO	40	18	
		DESENGLOBE PROPIEDAD HORIZONTAL	34	13	
		CERTIFICACION CATASTRAL (LISTADO)	24	19	
		AUTOAVALUO CATASTRAL	19	6	
		REFORMA PH/INCORPORACION CONSTRUCCION PH	17	5	
		AVALUOS COMERCIALES	17	22	
		Otros	…….	……	
		Total general	**37.347**	**8.277**	

Variable de Comportamiento	
Beneficio Buscado	Los usuarios con atención preferencial entre los que se encuentran los adultos mayores, embarazadas, ciudadanos en condición de discapacidad y personas con niños de brazos, por diferentes procedimientos aplicados (entrevistas, peticiones, encuestas y reuniones) buscan beneficios en torno a recibir atención de primera mano; descongestionar los puntos de atención presencial; mejorar los tiempos de atención a

	los requerimientos de los ciudadanos; garantizar la atención prioritaria, diferencial y acceso universal a los trámites y servicios de la UAECD; ofrecer otros canales de atención a las solicitudes de los usuarios, ahorrando el tiempo y dinero si lo hicieran de manera presencial; hacer uso de la tecnología para ponerla al servicio de los ciudadanos, teniendo en cuenta el conocimiento y uso de la misma por parte de los usuarios; e identificar los ciudadanos vulnerables y que necesitan atención profesional. Frente a los anteriores beneficios buscados por la población preferencial, la UAECD ha dado respuesta con el diseño de estrategias en la atención diferencial que garanticen el acceso a cualquier trámite y servicio requerido, con prioridad y calidad, por ello se observa un mejoramiento en los tiempos de espera y atención, permitiéndoles ahorros en tiempos y recursos, proporcionando información actualizada, clara y ajustada a la realidad, e incluso ha fortalecido sus canales virtuales

Usuarios atendidos por el canal presencial.

Este gran grupo está compuesto por todos los ciudadanos personas naturales mayores de edad que acuden a los SuperCADE de la ciudad de Bogotá, en búsqueda de los trámites y servicios de competencia de la UAECD. Por ende, es importante recalcar sobre la importancia del número de usuarios que son atendidos en los diferentes puntos ubicados, equidistantemente en la geografía capitalina, pues se trata de 275.327 personas que acudieron a la UAECD en el año 2019 y 58.080 en el 2020, pese al periodo especial generado por la pandemia del coronavirus (Ver Tabla N° 7 Usuarios canal presencial). Lo anterior representa que si se cuenta con los canales de acceso sin contar con las plataformas Mapas Bogotá, Datos Abiertos, Plataforma información geográfica y servicios web IDECA, el Sistema de Asignación de Turnos o canal presencial contribuyó con el 29,66 % de la atención y en el año 2020 hasta el 31 de agosto con el 13,42%, ya que para el año 2019 por los diferentes canales se obtuvieron 928.137 usuarios y en el año 2200 se han obtenido 432.758 hasta el 31 de agosto.

Tabla N° 7 Usuarios canal presencial

Tipo de población	2.019	2.020
POBLACION PREFERENCIAL	37.347	8.277
TOTAL DE POBLACION ATENDIDA	275.327	58.080
MENOS POBLACION PREFERENCIAL	238.712	50.361

A continuación, se relacionan las variables relevantes que caracterizan a este grupo de usuarios.

Variables	
Acceso al canal	Con la política del Sistema de Asignación de Turnos, con el propósito de descentralizar la atención de los servicios de las diferentes entidades distritales, se ha brindado la oportunidad a los capitalinos y demás ciudadanos del país, que necesiten servicios del Distrito, de acudir a una atención personalizada en lugares equidistantes de la ciudad. De hecho, En la Tabla N° 8, a excepción del comportamiento de uso que se presenta tan diferenciado en los SuperCADE CAD y Engativá, en los demás SuperCADE se registra una presencia más homogénea. En otros términos, el SuperCADE CAD cuenta con la mayor demanda de servicios presenciales 178.380 usuarios que representa el 64,79% del total de usuarios 257.327 durante el año 2019

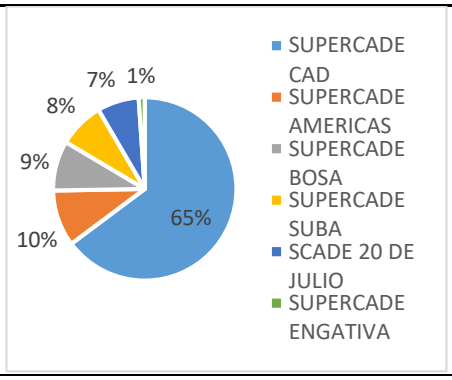
y 38.620 usuarios que significa el 66,49% del total de usuarios 58.080 en el año 2020, teniendo en la cuenta el periodo especial. Contrariamente, el SuperCADE Engativa revela una bajísima demanda de los servicios de la UAECD, pese a que su cobertura geográfica de servicio es muy extensa en la jurisdicción distrital, pues para el año 2019 asistieron a este SuperCADE 2.944 usuarios representando solamente el 1,07% del total y en el año 2020, con 373 usuarios, llegando a un escaso 0,64% del total. Esta situación tan opuesta entre los dos SuperCADE citados podría deberse al hecho de el primero es más antiguo, hace parte de una tradición de servicio y el segundo es muy nuevo, pues abrió sus puertas en el año 2018.

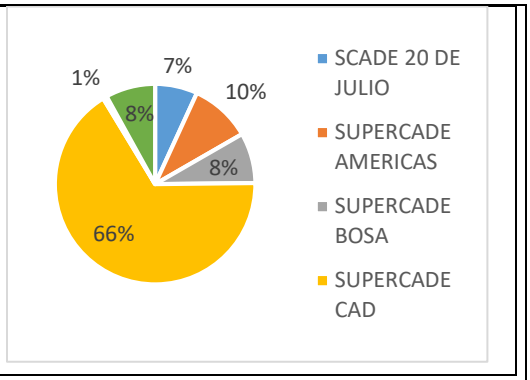
Tabla N° 8 Usuarios puntos de atención SuperCADE 2019 y 2020

	Año 2019		Año 2020	
Punto de atención	**Total Usuarios**	**% Participación**	**Total Usuarios**	**% Participación**
SUPERCADE CAD	178.380	64,79%	38.620	66,49%
SUPERCADE AMERICAS	27.346	9,93%	5.714	9,84%
SUPERCADE BOSA	24.249	8,81%	4.731	8,15%
SUPERCADE SUBA	22.178	8,06%	4.667	8,04%
SCADE 20 DE JULIO	20.230	7,35%	3.975	6,84%
SUPERCADE ENGATIVA	2.944	1,07%	373	0,64%
Total general	**275.327**	**100%**	**58.080**	**100%**

Por otra parte, En las Gráficas N° 14 y 15 se observa casi que de manera excepcional, en razón de las diversas circunstancias en la atención presencial, cómo se mantiene un comportamiento de demanda muy similar para los dos años por parte de los SuperCADE. Por ejemplo, los SuperCADE Américas, Bosa, Suba y 20 de Julio se distribuyen por poco una parte igual de la demanda de servicios, propios de la gestión catastral. En conclusión, se podría decir que no hay una profunda variación en la demanda de servicios y que las características, necesidades y preferencias de los usuarios no son tan substanciales, que implicase cambiar la esencia de la prestación del servicio presencial, por ejemplo, suprimir puntos, sino más bien optar por seguir progresando en la política de proximidad hacia el ciudadanos, tomado como plataforma los SuperCADE.

Gráfico N° 14 Distribución porcentual 2019	**Gráfico N° 15 Distribución porcentual 2020**





En fin, en las Gráficas N° 14 y 15, el análisis de la variable "acceso al canal" no sólo demuestra la importancia, el interés y la disponibilidad de los puntos de atención presencial en la jurisdicción distrital, dada la distribución porcentual de demanda, sino también indica el carácter representativo del peso porcentual en la atención del SuperCADE CAD no solo para las localidades de Los Mártires, Teusaquillo, Chapinero, Santa Fe, Barrios Unidos y Puente Aranda sino en general para la ciudad de Bogotá y los usuarios del país que requieren los servicios de la gestión catastral de la UAECD.

Uso del canal

Reconociendo que 333.407 personas, durante los años 2019 y 2020, han hecho uso del Sistema de Asignación de Turnos, lo que lo convierte en el segundo canal de acceso más utilizado, luego de Catastro en Línea (589.161 usuarios), es decir es más usado que los canales escrito, telefónico y Bogotá te escucha. Indudablemente, pese a un alto crecimiento del canal virtual, el canal presencial sigue siendo un canal predominante y preferido, por medio del cual los usuarios tienen contacto con la entidad.

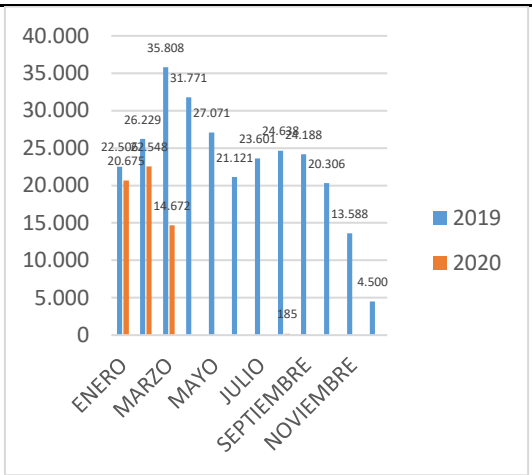
Durante los años 2019 y 2020, el canal presencial ha atendido el 24,49% del total de usuarios de la UAECD. En el 2019 los mayores meses de demanda del servicio fueron marzo y abril, lo que coincide con el vencimiento del impuesto predial Unificado. Bien, a fin de comprender el uso del canal presencial con el total de usuarios, luego de haber explicado la atención por SuperCADE, se recurre a las variaciones de la demanda en el tiempo, ya que el uso del canal presencial no es tan regular, sino que se encuentra a lo largo del año ciertas tendencias ascendentes y descendentes. Así, por ejemplo, el año 2019 comenzó con una tendencia en alza para llegar a un pico con 35.808 en marzo para luego descender y llegar a un punto mínimo en junio con 21.121 usuarios y luego repuntar en agosto con 24.638 usuarios y así descender a una menor demanda durante todo el año en diciembre. En el caso del año 2020, se comienza con una tendencia al alza en la demanda, en razón de preparativos para el predial para luego caer estrepitosamente, a causa de la pandemia del coronavirus y así finalizar con el cierre del servicio y luego abrirse a final de agosto, lográndose atender sólo 185 usuarios. Ver Tabla N° 9 Uso canal presencial y Gráfica N° 16 Dinámica y evolución en el uso del canal presencial.

Tabla N° 9 Uso canal presencial

Mes	Año 2019	Año 2020
ENERO	22.506	20.675

Gráfica N° 16 Dinámica y evolución en el uso del canal presencial

FEBRERO	26.229	22.548
MARZO	35.808	14.672
ABRIL	31.771	
MAYO	27.071	
JUNIO	21.121	
JULIO	23.601	
AGOSTO	24.638	185
SEPTIEMBRE	24.188	
OCTUBRE	20.306	
NOVIEMBRE	13.588	
DICIEMBRE	4.500	
TOTAL GENERAL	**275.327**	**58.080**



Tiempo de espera

A continuación, se relaciona el tiempo de espera promedio vs el tiempo efectivo de atención en cada punto de atención presencial. Efectivamente, en el año 2018 se contó con un tiempo de espera en torno a 00:28:54, hallándose una mejora en el 2019 con 00:24:32 y 2020 con 00:24:45, siendo muy positivo que el tiempo promedio de atención es significativamente bajo 2019 con 00:06:06 y 2020 con 0:06:44. Por otra parte, se constata que el año 2019 el SuperCADE con mayor promedio de tiempo de espera fue Suba con 0:29:28, seguido de Américas con 00:27:57 y CAD con 00:25:30 y con menor tiempo promedio de espera Engativa con 0:13:29, el cual en el 2020 siguió siendo el punto de atención con menor promedio de tiempo de espera con 0:09:32, así mismo, para este año Las Américas siguió con una alto promedio tiempo de espera y CAD con 0:23:52.

En cuanto al promedio de tiempo de atención por SuperCADE, en el año 2019, Engativá contó con el mayor promedio de tiempo de atención 0:10.28, seguido de Suba 00:06:31 y CAD con 00:06:13, siendo Bosa con el menor promedio tiempo de atención y el año 2020, Engativá no sólo conservó el mayor tiempo de atención sino que lo incrementó a 00:15:48, seguido de CAD con 0:06:56, siendo 20 de Julio con el menor promedio de espera 00:05:26. Ver Tablas N° 10 y 11.

Es un reto bajar el tiempo promedio de espera, ya que es muy alto con respecto al tiempo promedio de atención, es decir el tiempo efectivo del usuario en ventanilla y de este modo se mejora en el canal presencial el nivel de satisfacción de los usuario en la UAECD,

Tabla N° 10 Promedio tiempo de espera

Promedio de TIEMPO ESPERA (hh:mm:ss)	Total

Tiempo N° 11 Tiempo de atención

Punto de atención-Tiempo de atención	Promedio de Tiempo de atención (hh:mm:ss)	
	Año 2019	Año 2020

Año 2019	SUPERCADE SUBA	0:29:28
Año 2019	SUPERCADE AMERICAS	0:27:57
Año 2019	SUPERCADE CAD	0:25:30
Año 2019	SUPERCADE BOSA	0:17:48
Año 2019	SCADE 20 DE JULIO	0:15:40
Año 2019	SUPERCADE ENGATIVA	0:13:29
Total AÑO 2019		**0:24:32**
Año 2020	SUPERCADE AMERICAS	0:56:20
Año 2020	SUPERCADE CAD	0:23:52
Año 2020	SUPERCADE SUBA	0:20:17
Año 2020	SCADE 20 DE JULIO	0:19:42
Año 2020	SUPERCADE BOSA	0:16:00
Año 2020	SUPERCADE ENGATIVA	0:09:32
Total Año 2020		**0:25:45**
Total general		**0:24:45**

SUPERCADE SUBA	0:06:31	0:06:28
SUPERCADE ENGATIVA	0:10:28	0:15:48
SUPERCADE CAD	0:06:13	0:06:56
SUPERCADE BOSA	0:04:55	0:05:31
SUPERCADE AMERICAS	0:05:39	0:06:54
SCADE 20 DE JULIO	0:06:02	0:05:26
Total general	**0:06:06**	**0:06:44**

Conocimientos (Tipo de Trámite o servicio)

La demanda de servicio o el requerimiento de trámites nos indican un grado de conocimiento de los usuarios frente a los productos y servicios de la UAECD, pues el hecho de solicitarlos requiere un grado de conocimiento de su naturaleza, procesamiento y resultado. Para estimar ese conocimiento se podría considerar la cantidad, pues de este modo se podría concluir que ese producto o servicio es el que más se conoce y está más divulgado y sobre el cual hay un mayor interés. A continuación, se relacionan los trámites más solicitados por los usuarios en los puntos de atención SuperCADE:

TABLA N° 12 Servicios requeridos años 2019 y 2020

	Año 2019		Año 2020	
Servicio		**%**		**%**
CERTIFICACION CATASTRAL	80.991	37%	19.347	40%
ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA	38.019	17%	6.191	13%
CARTOGRAFÍA	20.417	9%	4.317	9%

INFORMACION	16.372	8%	5.251	11%
ENTREGA RESPUESTA RADICACIONES	18.763	9%	2.713	6%
CAMBIO DE NOMBRE	10.070	5%	2.317	5%
CERTF INSCRIPCION CENSO CATASTRAL	6.801	3%	1.362	3%
REVISION AVALUO	3.958	2%	302	1%
INFORMACIÓN	3.138	1%	828	2%
CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS	2.943	1%	958	2%
CERTIFICACIÓN	1.697	1%	706	1%
REGISTRO ALFANUMÉRICO FÍSICO - CERTIFICACIÓN CATASTRAL TERCERO	1.481	1%	762	2%
RADICACIÓN	1.593	1%	444	1%
CANCELACION PREDIO	1.574	1%	138	0%
ORIENTACION A LA CIUDADANIA	585	0%	605	1%
MODIFICACION ESTRATO USO Y DESTINO	950	0%	125	0%
INCORPORACION CONSTRUCCION NPH	822	0%	146	0%
DESENGLOBE NPH-NO PROPIEDAD HORIZONTAL	738	0%	160	0%
RECTIFICACION INFORMACION JURIDICA	713	0%	100	0%
CERTIFICACION CATASTRAL (LISTADO)	541	0%	233	0%
NUEVA INCORPORACION	622	0%	147	0%
RECTIFICACION VIGENCIAS AVALUOS	607	0%	89	0%
INCOR MEJORA EDIFICACION EN PREDIO AJENO	534	0%	142	0%
RECTIFICACION DE AREA CONSTRUIDA	537	0%	102	0%
RECURSO DE REPOSICION	476	0%	94	0%
DESENGLOBE PROPIEDAD HORIZONTAL	300	0%	114	0%
CERTIFICACIONES MANUALES CONSERVACION	294	0%	53	0%
CORRECCION IDENTIFICADOR PREDIAL	246	0%	54	0%
RECTIFICACION NOMENCLATURA	194	0%	43	0%
Otros	…….	……..	…….	……..
Total general	**217.341**	**100%**	**48.284**	**100%**

Así mismo, no se podría desconocer que durante el tiempo de atención en la solicitud del producto o servicio existe una interacción entre el servidor público y el ciudadano, lo que implica un intercambio de conocimiento. Para el ciudadano una mejor comprensión del servicio y para el funcionario un conocimiento de las características y necesidades del ciudadano, quedando ciertos datos registrados en las bases de datos. Por ejemplo, el 37% de los requerimientos 80.991 que se hicieron en el año 2019 en los puntos de atención del canal presencial corresponde a la "Certificación catastral", incrementándose a un 40% en el año 2020 con 19.347, paralelamente una situación aún más importante en términos de la variable del Conocimiento ha consistido en que en el año 2019 se acercaron a los puntos 38.019 ciudadanos para solicitar orientación, constituyendo el 17% del total de usuarios y este mismo

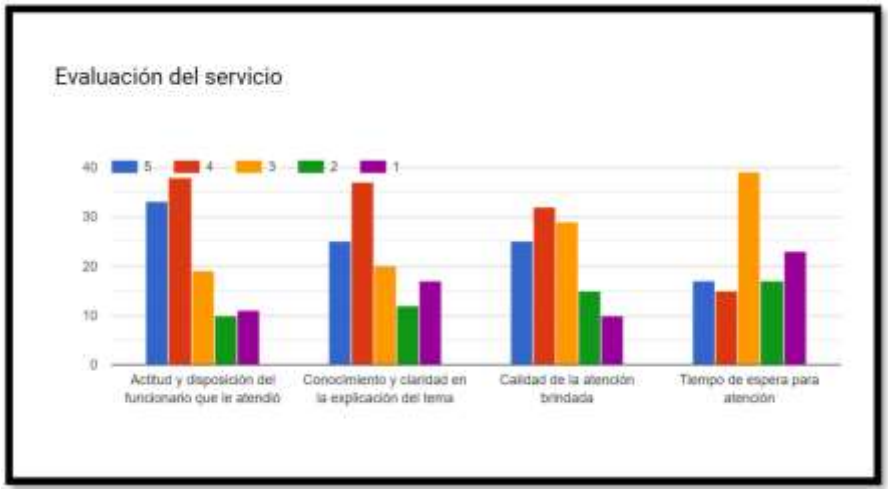
	comportamiento se ha observado en el año 2020 con 6.191 ciudadanos significando el 13%. A esta situación se agrega que el 8% de los ciudadanos 16.372 en el 2019 y en el 2020 el 11% con 5.251 se acercaron a los puntos presenciales, exclusivamente a solicitar información sobre los servicios catastrales. En orden descendente de las 63 modalidades de servicio consignadas en las bases de datos, (Valga aclarar que la Tabla N° 12 sólo registra 29 de esas modalidades), el quinto lugar en utilización de estas modalidades corresponde a la entrega de respuestas radicaciones con el 9% (18.763) en el año 2019 y 6% (2.713) en el 2020; el sexto lugar a cambio de nombre con un 5%, tanto para el 2019 (10.070) como en el 2019 (2.317), también coincide en el mismo porcentaje certificación inscripción censo catastral con el 3% para los dos años mencionados. Otras modalidades relevantes se refieren a revisión avalúo con el 2% (3.958) en el 2019 y el 1% (302) en el2020. Por otra parte, menor a 50 solicitudes se encuentra información geográfica en medio digital, certificación de registros alfanuméricos, Certificación masiva nomenclatura, plano localidad, corrección menor de nomenclatura, asignación provisional nomenclatura, autoevalúo catastral. Llegando a lo anterior, también sería pertinente, en términos del conocimiento de los servicios por parte de los usuarios encontrar que incluso hay modalidades que se demandan que numéricamente no son tan substanciales, pero que teniendo en cuenta la gestión catastral son de transcendental importancia, incluso estando por debajo de las veinte solicitudes, tales como plano especial, rectificación masiva de nomenclatura, reforma PH Ley 675, desarrollo urbanístico y zonas CES, avalúos comercial exenciones tributarias, incorporación de topográficos, avalúos comercial certificación vivienda de interés social, “corrección y modificación topográficos, actualización planos, recuperación predios borrados, plano topográfico preferencial, solicitud juzgados, solicitud comunidades, facturación peritaje judicial y solicitud peritos.

Variable de Comportamiento	
Beneficio Buscado	Los ciudadanos buscan de las autoridades públicas modelos de atención y respuestas expeditos, ya sea por el canal presencial o con el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Ellos esperan particularmente que en los puestos de atención haya personal suficiente, con experiencia y vocación de servicios y sobre todo que al interior de la entidad se tenga la capacidad de resolver una respuesta oportuna a los requerimientos, lo que exige agilidad en los tiempos de atención, y por lo tanto, una disminución de los tiempos de transferencia a las áreas. En este sentido, aquello que merece una especial atención corresponde a las solicitudes de trámites catastrales que deben ser presentadas por canal presencial, aunque en lo que se refiere a las entidades distritales, algunos usuarios y empresas lo hacen por canal escrito. Estas solicitudes se cargan al sistema que genera un número de radicación y el oficio para dar respuesta al usuario, informando que la solicitud generó un trámite que se encuentra radicado, que es el soporte para hacer el respectivo seguimiento, convirtiéndose en un medio de control de tiempos de la trazabilidad del trámite, de tal modo que se brinde una respuesta o solución en los tiempos de la manera debida, cerrándose la solicitud. Así no solo se cumple con los ciudadanos sino que se evita los incumplimientos de términos y probables tutelas.

A fin de satisfacer los beneficios buscados por los ciudadanos, adicionalmente la UAECD puso apunto en el año 2019 la notificación de los actos administrativos, definiéndose para cada trámite si procede una comunicación o la notificación, considerando la pertinencia de los recursos. Al respecto, la novedad consiste en la promoción de la notificación electrónica, desde el momento en que el usuario radica, se le hace conciencia de las ventajas de esta aplicación que permite la trazabilidad desde el envío hasta que se realiza la lectura del correo de notificación, de este modo el usuario ahorra tiempo y dinero. Actualmente, la notificación electrónica es mayor que la notificación personal y por Edicto-aviso.

En conclusión, en términos de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los beneficios buscados, en la "Encuesta de satisfacción atención al usuario" del año 2019, tomando la evaluación de los servicios presenciales, la mayoría de los ciudadanos encuestados evaluaron con los más altos niveles la actitud y disposición del funcionario que atendió, al igual que el conocimiento y la claridad en la explicación del servicio, no siendo así con la calidad de la atención y el tiempo de espera para la atención, ya que se evalúo en términos medios (Ver Gráfica N° 17 Evaluación del servicio). Así mismo, en lo que concierne el tiempo de espera para la notificación de la respuesta del trámite solicitado, el 61,8% esperó más de 60 días, el 29,2% entre 30 a 60 días y el 9% menos de tres días, también es oportuno reconocer que en términos de la notificación electrónica, el 23,8% no la ha utilizado, pero el 76,2% sí. Bien, los ciudadanos siempre estarán a la expectativa de que en la prestación del servicio se disminuyan los tiempos de respuesta, más orientación e información y cordialidad por parte de los funcionarios y que no se presenten largas filas durante los tiempos de espera.

Gráfica N° 17 Evaluación del servicio



Canal Virtual:

El canal virtual de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) está compuesto por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá Te escucha, para la atención de derechos de petición, interponer quejas, reclamos, felicitaciones, consultas o sugerencias. También se cuenta con el portal de Catastro en Línea por medio del cual los usuarios pueden obtener el Certificado Catastral, el Certificado de

poseer o no Vivienda, consultar su Avalúo catastral, el CHIP del predio, el estado de su Radicación y verificar su Certificado.

La información se estableció a partir del reporte de PQRS generado por el aplicativo SDQS, al igual que de las bases de datos Catastro en Línea (Trámites radicados en el SIIC), Contáctenos, y Catastro en línea (Trámites no inmediatos). A partir del análisis de la información recolectada se pudieron establecer dos grupos de interés ciudadanos y organizaciones, cuya caracterización se relaciona a continuación.

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
			Personas / Grupo de personas
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Identificación	SI
	2	Estrato	SI
	3	Vulnerabilidad	SI
	4	Ubicación	SI
	5	Acceso al canal	SI
	6	Uso del canal	SI
	7	Conocimiento (tipo de solicitud)	SI
	8	Nivel o Frecuencia de uso	SI
	9	Beneficios buscados	SI
De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.			

Clasificación de sub-grupos

Usuarios atendidos por el canal virtual

Este grupo está compuesto por ciudadanos personas naturales mayores de edad, que realizan solicitudes de información y trámites por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), Contáctenos y Catastro en línea. A continuación, se relacionan las variables relevantes y que caracterizan a este grupo de usuarios.

Variables	

Tipo y número de identificación

Procesando las bases de datos Bogotá te escucha, que contiene información de 2.916 usuarios del año 2019 y 4.380 del 2020, se ha encontrado que el mayor número de usuarios corresponde a personas naturales que se identificaron con cédula de ciudadanía, 94,92% y 91,06% (Ver Tabla N° 13 Identificación). Llama la atención que un número revelador son personas extranjeras, que se identifican con pasaporte y cédula de extranjería, es decir 0,58 durante el 2019 e incrementándose para el año 2020 con 0,90%. Así mismo, se percibe que un número de personas usuarias son adolescentes, pues se identifican con Tarjeta de identidad, 0,04% en el 2019 y 0,005% en el 2020, lo que podría explicarse en parte por la certificación de inscripción en el censo catastral que solicita el Ejército Nacional para trámites de la Libreta militar. También, como la base de datos registra todo tipo de usuarios, el 0,04% en el 2019 y 0,05 en el 2020 corresponde a personas jurídicas.

Tabla N° 13 Identificación

Identificación	Año 2019	Año 2020
Cedula de ciudadanía	94,92%	91,06%
Cedula de Extranjería	0,54%	0,85%
NIT	4,46%	7,99%
Pasaporte	0,04%	0,05%
Tarjeta de Identidad	0,04%	0,05%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

En definitiva, en la anterior tabla se observa la apertura de la UAECD para que tanto personas naturales y jurídicas tengan acceso a sus servicio y productos, y por el hecho de que los usuarios den a conocer sus datos personales, la información derivada podría servir para hacer cruces de información que permitiesen una caracterización más detallada, de acuerdo con las normas vigentes.

Estrato

La Tabla N° 14 representa la capacidad económica de las personas que solicitaron servicios durante el periodo de estudio.

Tabla N° 14 Estrato usuarios

Estrato	Año 2019	Año 2020
1 Bajo-bajo	2,83%	2,88%
2 Bajo	21,77%	20,92%
3 Medio-bajo	40,15%	37,70%
4 Medio	19,71%	20,26%
5 Medio-alto	6,16%	9,57%
6 Alto	9,39%	8,67%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

En efecto, en la anterior tabla se constata que en el año 2019, el 64,75% de usuarios corresponde a los estratos más bajos 1, 2, y 3, los cuales albergan a las personas con menores recursos y que son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos domiciliarios. Parecida situación se ha presentado en el año 2020, pero con un menor porcentaje 61,50%. Así

mismo, se percibe que el estrato 4 con 19,71% en el 2019 y 20,26% en el 2020 como estrato medio en el nivel recursos mantiene una quinta parte del total de usuarios y ya el 15,55% en el año 2019 y con un leve incremento al 18,24% en el 2020 corresponde a usuarios con mayores recursos, responsables del pago de contribuciones sobre el valor de los servicios públicos domiciliarios. La anterior información, pese a las grandes diferencias en cuanto al usuario, caracterizado en razón del predio o vivienda donde viven, es relevante, pues permite observar que no hay cambios abismales de un año a otro y que la UAECD presta sus servicios desde una perspectiva que todos los ciudadanos acceden a ellos, sin importar las grandes diferencias de sus ingresos y por supuesto que la anterior información sirve para hacer estudios con base en inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Vulnerabilidad

La Tabla N° 15 identifica las personas que por alguna condición o situación podría limitar su derecho de acceder a los productos o servicios catastrales y por lo tanto necesitan una atención especial y diferenciada. Al respecto es muy diciente que la población adulta mayor representa la gran mayoría de usuarios que se sirven del Canal Bogotá te escucha, el 76,67% en el 2019 e incrementándose aún más para el año 2020 con un 83,59%, lo que contrasta con todas las demás personas en condición de vulnerabilidad: desplazados, primera infancia, habitante de calle, periodistas (vulnerables) y veteranos de la fuerza pública que escasamente se llega a un 2,30% en el 2019 y 2,60% en el 2020, expresando un crecimiento débil.

Diferenciando con el gran número de adulto mayor también encontramos que un menor número de usuarios lo conforman las personas en condición de discapacidad, peligro inminente, víctimas del conflicto y mujeres gestantes, constituyendo un 18,03% en el 2019 y disminuyendo a un 13,80% en el 2020. Se sabe que en los canales de acceso de servicios siempre se contará con una población adulta mayor sobresaliente, debido a sus necesidades, la garantía de derechos o porque cuenta con tiempo para contribuir en el hogar con este tipo de ocupaciones ante el Estado, en todo caso para la UAECD la identificación de la población vulnerable es una variable fundamental para el diseño de estrategias de atención que garantice el acceso universal a sus productos y servicios.

Tabla N° 15 Vulnerabilidad del usuario

Condición del ciudadano	Año 2019	Año 2020
ADULTO MAYOR	79,67%	83,59%
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	3,93%	5,47%
PELIGRO INMINENTE	6,23%	3,78%
VICTIMAS - CONFLICTO ARMADO	5,57%	2,86%
MUJERES GESTANTES	2,30%	1,69%
VETERANOS FUERZA PUBLICA	0,98%	1,43%
PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD	0,33%	0,65%
HABITANTE DE LA CALLE	0,33%	0,39%
PRIMERA INFANCIA	0,33%	0,13%
DESPLAZADOS	0,33%	0,00%
TOTAL GENERAL	**100,00%**	**100,00%**

Ubicación

La Tabla N° 16 resalta que el 2019 una localidad que es pequeña en el contexto de las localidades del Distrito, en Los Mártires se presentó el mayor número de requerimientos de servicios, con un 14,13% contrastando con una localidad mucho más grande como Usme con 2,20%, no obstante las localidades más grandes tendrían un porcentaje de requerimientos o trámites de servicios en proporción a su tamaño: Suba con 11,08%; Usaquén 11,17%; Engativá 8,97%;

Kennedy 9,81%; Teusaquillo 6,35%, ya para el 2020 hay un sentido de simetría del tamaño de la localidad con relación a los requerimientos: Suba con 15,27; Usaquén 13,25; Engativá 10,84; Kennedy 8,82; Teusaquillo 5,83; Tunjuelito 1,83%; La Candelaria 1,13. De todos modos, si bien es cierto que esta variable informa sobre el domicilio del usuario o grupo de interés, en estricto sentido para el canal virtual conocer el domicilio de los usuarios no es tan relevante como para el canal presencial, en el cual es pertinente para identificar la residencia de los usuarios o grupos de interés con características particulares dentro de la jurisdicción distrital, a fin de establecer los óptimos lugares de servicio, entonces para el canal virtual se constituye en un dato de georreferenciación de sus servicios.

Tabla N° 16 Localidad

Localidad del ciudadano	Año 2019	AÑO 2020
11 - SUBA	11,08%	15,27%
01 - USAQUEN	11,17%	13,25%
10 - ENGATIVA	8,97%	10,84%
08 - KENNEDY	9,81%	8,82%
13 - TEUSAQUILLO	6,35%	5,83%
12 - BARRIOS UNIDOS	3,55%	5,17%
07 - BOSA	4,31%	5,01%
02 - CHAPINERO	4,91%	4,97%
09 - FONTIBON	3,47%	4,35%
04 - SAN CRISTOBAL	3,55%	4,24%
16 - PUENTE ARANDA	2,96%	3,69%
14 - LOS MARTIRES	14,13%	3,46%
19 - CIUDAD BOLIVAR	4,91%	3,42%
05 - USME	2,20%	2,68%
03 - SANTA FE	3,47%	2,45%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1,69%	2,14%
06 - TUNJUELITO	1,27%	1,83%
15 - ANTONIO NARINO	0,76%	1,17%
17 - LA CANDELARIA	1,44%	1,13%
20 - SUMAPAZ	0,00%	0,27%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

Acceso al canal

En principio hay que tener en la cuenta que los usuarios de la UAECD tienen la oportunidad de acceder a varios canales virtuales, tales como Bogotá te escucha, Catastro en línea y en el año 2019 se accedía a contáctenos, que era un correo de carácter institucional. También, hay que considerar que por Catastro en línea se presta un servicio de trámites no inmediatos. Bien, observando la Tabla N° 17, se encuentra que Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) es arrolladoramente utilizado por los usuarios con relación a los otros canales, con un 98,27% en el año 2019 y 97,99% en el año 2020, lo que en términos cuantitativos es muy inverso a Bogotá te escucha con 0,48% y 1,30 y Contáctenos con

1,03% en el año 2019, antes de desaparecer[24], al igual que Catastro en línea (Trámites no inmediatos) con 0,20% y 0,70% para los años en estudio, aunque también se observa un detalle, sin contar con el canal Contáctenos para el año 2020, pues Catastro en línea sufre una leve disminución del 0.28% con relación al año 2019, revelándose también que los canales Bogotá te escucha y Catastro en línea (trámite no inmediatos) experimentan un importante incremento 0,82% y 0,5% de demanda en la modalidad de sus servicios, en el año 2020, contando con el periodo especial en razón de la pandemia.

Este leve comportamiento de incremento de la demanda de servicios por los anteriores últimos canales con respecto a Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) obliga a considerar las particularidades de cada uno de los canales que se han diseñado partiendo de las necesidades, las preferencias y las oportunidades de los usuarios, ya que si bien es cierto que Catastro en línea tramita abrumadoramente un mayor número de requerimientos, estos en su gran mayoría se refieren a certificaciones que simplemente se solicitan, se bajan gratuita e inmediatamente de la página, por ejemplo en el año 2019 se solicitaron 458.765 certificaciones catastrales y 129.876 certificaciones inscripción censo catastral, por el contrario en Bogotá te escucha y Catastro en línea (Trámites no inmediatos) se tramitan derechos de petición, reclamos, rectificación de información jurídica, corrección de dirección, cambio de nombre en posesión o mejora, reforma de propiedad horizontal/condominio, cambio de nombre en posesión o mejora en predio ajeno, recibo de pago participación en plusvalía, rectificación de estrato, uso y/o destino, etc. Concluyéndose que trámites como los anteriores señalados exigen una mayor inversión recursos y tiempo de la UAECD para atenderlos, es decir, no se pueden resolver inmediatamente, ya que se busca responder cabalmente a las necesidades de las gestiones catastrales de los usuarios.

Tabla N° 17 Acceso a canales

Canales	Total Año 2019	%	Total Año 2020	%
Catastro en Línea (Trámites radicados en el SIIC)	589.161	98,27%	330.037	97,99%
Contáctenos	6.229	1.03%	00	00
Bogotá te escucha	2.916	0,48%	4.380	1,30%
Catastro en línea (Trámites no inmediatos)	1.200	0.20%	2.389	0,70%
Total general	**599.506**	**100,00%**	**336.806**	**100,00%**

A continuación, se hará un análisis del acceso a cada uno de los canales Contáctenos, Bogotá te escucha, Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) y Catastro en línea (Trámites no inmediatos). De este modo es necesario entender aún más que los ciudadanos acceden efectivamente, en razón no sólo de sus necesidades sino de sus capacidades y oportunidades.

En primer lugar, se valora el canal institucional Contáctenos que operó hasta noviembre del año 2019, por intermedio del correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co. Este canal, en el año 2019 recibió 6.229 requerimientos, siendo mayor la capacidad de atención de este canal con relación a Bogotá te escucha con 2.916, igual situación se había presentado en el año 2018 (Bogotá te escucha 1.903 requerimientos y Contáctenos 13.186). De todas maneras hay que reconocer que tal situación se presenta en la medida que Bogotá te escucha en calidad de canal distrital se va aclimatando

[24] Dadas las directrices del Decreto 371 de 2010 y de la Circular No. 007 de 2019, la UAECD debe hacer uso del sistema distrital implementado para la recepción de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones "Bogotá te escucha", razón por la cual se realizaron las acciones necesarias para cerrar este correo a partir del mes de noviembre 2019 y se implementaron mecanismos de comunicación para invitar a los usuarios a hacer uso de este aplicativo.

al universo de los servicios y productos de la gestión catastral, pues en la medida que la ciudadanía conozca aún más este canal recurrirá a él para tramitar sus requerimientos. (Ver tabla N° 18)

Tabla N°18 Contáctenos versus Bogotá te escucha

Canales	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Correo institucional	13.186	6.299	00
SDQS	1.903	2.916	4.380
Total general	**15.089**	**9.215**	**4.380**

De todas maneras, no se podría desconocer que el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co , durante su existencia se constituyó en uno de los principales medios que los ciudadanos utilizaron para solicitar información de trámites y servicios de la UAECD.

Por otra parte, Bogotá te escucha, en cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, que señala que las entidades deben garantizar el registro del 100% de las PQRS recibidas en la entidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de ahí que durante el año 2019 se gestionaron 2.916 requerimientos y en el 2020 se han registrado y tramitado 4.380 mediante el aplicativo SDQS. Así mismo, sirviéndose del aplicativo SDQS Bogotá te escucha, los ciudadanos con el propósito de presentar sus solicitudes a la UAECD se sirvieron de los canales registrados en la Tabla N° 19.

Tabla N° 19 Canales de interacción

CANAL UTILIZADO	AÑO 2019		AÑO 2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
APP-APLICACION MOVIL	1	0,03%		0,00%
BUZON	385	13,20%	62	1,42%
E-MAIL	382	13,10%	161	3,68%
ESCRITO	277	9,50%	142	3,24%
PRESENCIAL	86	2,95%	20	0,46%
TELEFONO	85	2,91%	152	3,47%
WEB	1.700	58,30%	3.843	87,74%
Total general	**2.916**	**100,00%**	**4.380**	**100,00%**

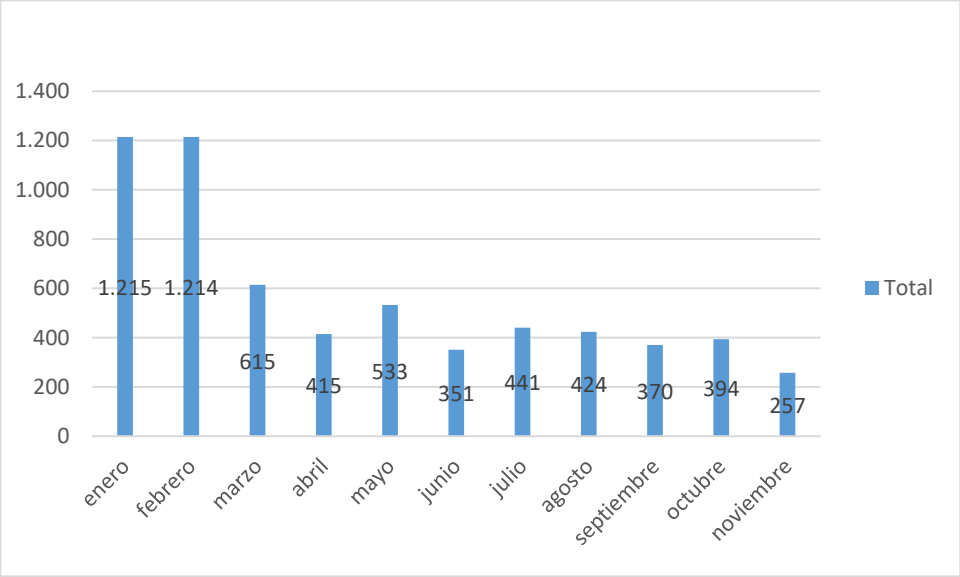
En la tabla N° 19 se muestra los canales de acceso utilizados, encontrándose que la Web presta un mayor servicio con el 58% de la atención en el año 2019, lo cual se incrementó en un 87,74 en el 2020, traduciéndose en 4.380 solicitudes, siguiendo el canal buzón en el cual se depositaron el 13,20% de solicitudes en el año 2019 y disminuyendo substancialmente en el año 2020 con 1,42%, lo que se podría explicar por efecto del periodo especial de Aislamiento preventivo obligatorio, pues el mismo fenómeno se observa con el canal presencial que pasó de un 2,95% en el año 2019 a un 0,46 en 2020, Es decir, se observa que si una solicitud requiere el uso de un medio presencial para el 2020 este disminuyó en favor del canal virtual y telefónico. Considerando que incluso se cuenta con un sistema APP-Aplicación

móvil, la Tabla N° 19 muestra las múltiples posibilidades para que la ciudadanía presente sus solicitudes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de acuerdo con sus capacidades y oportunidades.

Uso del canal

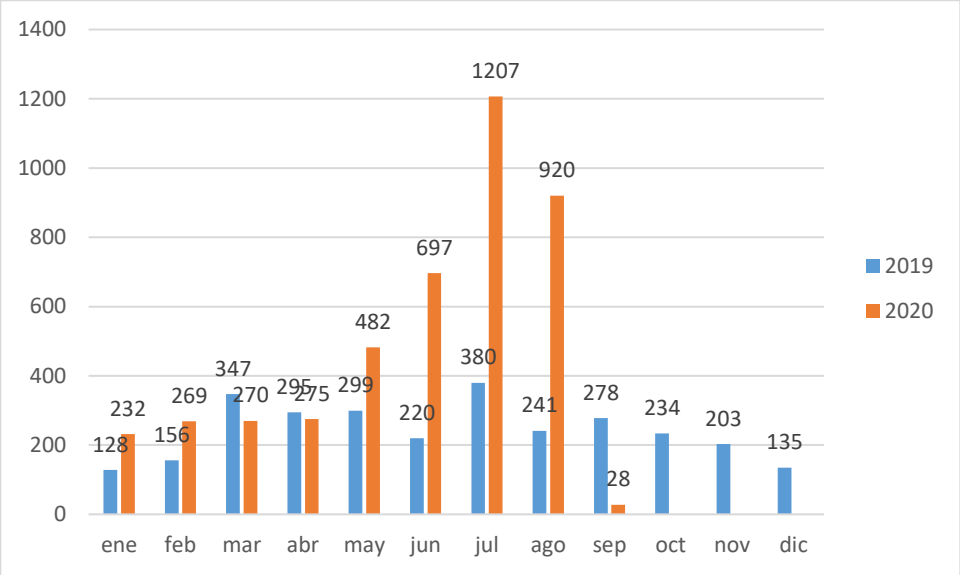
En este caso consiste en la dinámica y la efectividad del uso de las diferentes modalidades del canal virtual. En primer lugar, se trata de comprender la dinámica y la utilización del correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co que durante el año 2019, hasta noviembre se recibieron 6.229 requerimientos. De hecho, en la Gráfica N° 18 se reconoce que se comenzó con un alto nivel de demanda del servicio para dar lugar a una tendencia hacia la baja, hasta llegar en abril con 415 solicitudes, tal y como ha pasado en el canal presencial, lo que podría explicarse por la coincidencia con los meses de vencimiento, para el pago del impuesto predial unificado. Luego de este particular periodo la tendencia es indiferenciada, entre mayo con 513 solicitudes, junio con 351, julio 441 y septiembre con 3701, cayendo en noviembre con 257 solicitudes que marcó el fin de este canal en favor del fortalecimiento Bogotá te escucha.

Gráfica N° 18 Contáctenos Año 2019



En segundo lugar, Bogotá te escucha, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, que atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios. Ya se ha dicho que por este canal se atendieron 2.916 usuarios en el año 2019 y 4.380 en el 2020 hasta el 31 de agosto. Al respecto, analizando la Gráfica N° 19 se halla que en el año 2019 no hay una fluctuación fuerte hacia la alza o la baja, sino más bien el comportamiento de la demanda de servicio se queda sobre un eje de cantidades de servicios: Enero con 128 requerimientos, febrero con 156, marzo con 270, abril con 295 y así sucesivamente para ir finalizando el año con octubre, mes en el cual se hicieron 234 solicitudes, noviembre con 203 y diciembre 135 solicitudes, cantidad que se asemeja al mes de enero.

Gráfica N° 19 Dinámica de uso Bogotá te escucha

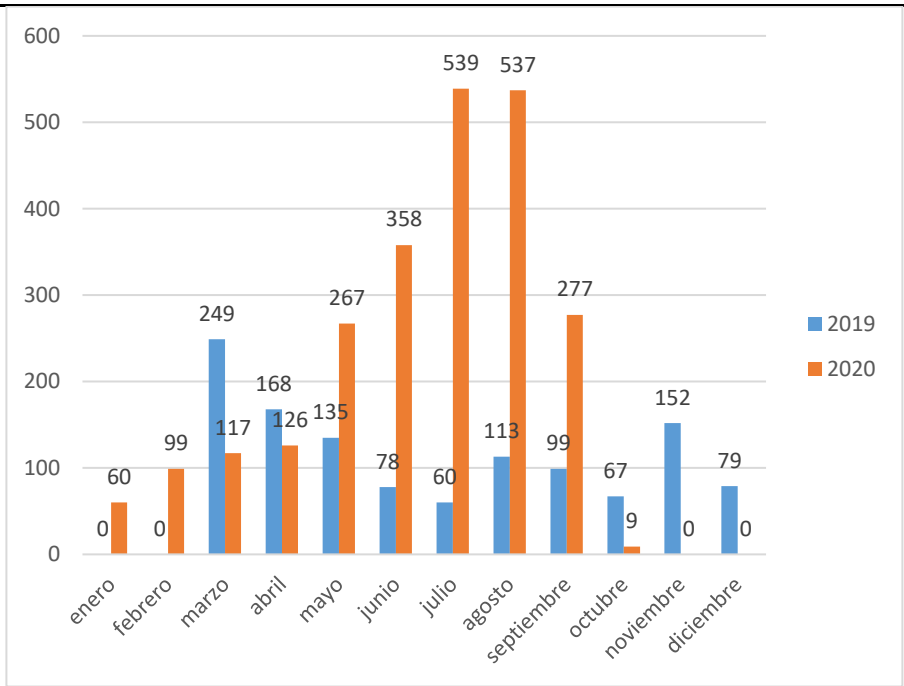


La situación expuesta anteriormente contrasta con las solicitudes registradas y gestionadas durante el año 2020, pues si bien es cierto que hasta el mes de abril, con 275 solicitudes se presentó una tendencia indiferenciada, ya en mayo con 482 solicitudes se revela una tendencia hacia el alza hasta alcanzar un pico en julio con 1.207 solicitudes para luego ir cayendo. Este comportamiento en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS en cuanto a la demanda de servicios de la UAECD, durante el año 2020, hasta el 31 de agosto, es totalmente causado por el periodo especial que surge por la pandemia del coronavirus, puesto que de la ejecución de la política de Aislamiento Preventivo Obligatorio se derivó el cierre de los canales presenciales. De todas maneras, observando la dinámica de demanda de servicios de Bogotá te escucha y comparándola con el canal presencial se podría concluir que para la UAECD la pandemia ha significado un desafío que ha logrado enfrentar con éxito, puesto que previamente, gracias a una acertado análisis de las necesidades y potencialidades de sus usuarios había adelantado la implantación y promoción del uso de los canales virtuales. Fenómeno que se observará con Catastro en línea (Trámites no inmediato) Gráfica N° 19 y Catastro en línea (trámites radicados en SIIC) Gráfica N° 20.

En tercer lugar, por el canal Catastro en línea (trámites no inmediatos) se atendieron 2.389 usuarios en el año 2019 y 1.200 en el año 2020. Las solicitudes de estos usuarios tienen la particularidad de que requieren un trámite que implica tiempo e inversión de recursos para la UAECD. Bien, con respecto al uso y la dinámica que se desenvolvió por este canal, en el año 2019 se observa un curso más bien regular, (Ver Tabla N° 20 y Gráfica N° 20 Catastro en línea –Trámites no inmediatos), sin altibajos muy pronunciados, a partir del mes de abril con 168 solicitudes, mayo con 135, y con un leve pronunciamiento hacia la baja los meses junio y julio con 78 y 60 solicitudes, respectivamente, para luego subir en agosto con 113 y así sucesivamente con subidas y bajadas leves que muestran la regularidad con la cual los usuarios acuden a los servicios de gestión catastral de acuerdo con sus normales necesidades. No obstante, en el año 2020, se destaca que a partir del mes de mayo se presenta una tendencia inusitada al alza de la demanda del servicio con 267 solicitudes (Ver Gráfica N° 20) hasta llegar a 539 solicitudes en julio y en agosto con 537 para luego descender a 277 en septiembre. Este comportamiento de los usuarios es similar al fenómeno presentado en el canal Bogotá te escucha durante el mismo periodo como efecto de la misma causa: las decisiones gubernamentales derivadas de la política de Aislamiento Preventivo Obligatorio, demostrando una vez más que los canales virtuales coadyuvan eficazmente para que los usuarios tengan la oportunidad de utilizar los servicios públicos.

Tabla N° 20 Catastro en línea (Trámites no inmediatos)	**Gráfica N° 20 Catastro en línea (Trámites no inmediatos)**

Mes	Total AÑO 2019	Total AÑO 2020
enero		60
febrero		99
marzo	249	117
abril	168	126
mayo	135	267
junio	78	358
julio	60	539
agosto	113	537
septiembre	99	277
octubre	67	9
noviembre	152	
diciembre	79	
Total general	**1200**	**2389**

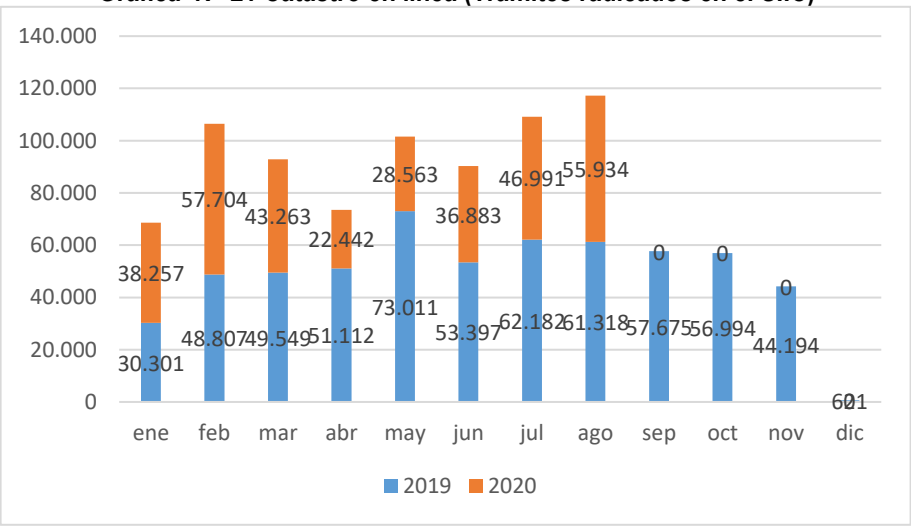


En tercer cuarto lugar, el canal virtual Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) presentó un similar comportamiento a los dos canales analizados anteriormente , tal y como se percibe en la Tabla N° 21 y Gráfica N° 21 siguiente:

Tabla N° 21 Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC)

Mes	Total AÑO 2019	Total AÑO 2020
ene	30.301	38.257
feb	48.807	57.704
mar	49.549	43.263
abr	51.112	22.442
may	73.011	28.563
jun	53.397	36.883
jul	62.182	46.991
ago	61.318	55.934
sep	57.675	0
oct	56.994	0
nov	44.194	0
dic	621	0
Total general	**589.161**	**330.037**

Gráfica N° 21 Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC)



Se ha constatado que de todos los canales de acceso (presencial, virtual, escrito y telefónico), el canal Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) en términos de cantidad de solicitudes de servicio es el más utilizado por los usuarios con un 63% en el año 2019 y 76,26% en el 2020 del total. Para el año 2019 hubo un comportamiento que perfiló una espiral ascendente, durante los meses de enero 30.301 requerimientos, febrero con 48.807, llegando a un punto de inflexión en mayo con 73.011 requerimientos, para bajar en junio a 53.397 y subir nuevamente julio con 62.182 y luego terminar paulatinamente bajando hasta caer fuertemente con 621 requerimientos en diciembre. En todo caso, se podría decir que pese a los altibajos no significaría un comportamiento en el uso del canal ajeno a una normal demanda de los usuarios salvo en el periodo de coincidencia con los meses de vencimiento, para el pago del impuesto predial unificado, durante el primer semestre del año

Ahora bien, en el año 2020 si se verifica un comportamiento diferente al año anterior, pues inicia en enero (38.257) y febrero (57.704) con un número de solicitudes por parte de los usuarios mayor a los mismos meses del año 2019 (enero con 30.301 y febrero con 48.807) y luego comienza a bajar sin significar una cantidad estrepitosa, sosteniéndose para remontar en agosto con 55.934 solicitudes. Este comportamiento demuestra la importancia del uso de canal virtual catastro en línea, pues cada vez los usuarios tiende a hacer mayor uso de él sobre todo para servicios para los que tiene la oportunidad de acceder y bajar gratuitamente de la web, tales como la certificación catastral y la certificación inscripción censo catastral, no obstante, si se observa que este canal constituyó una gran oportunidad para los usuarios durante el periodo especial en razón de la pandemia del coronavirus para seguir accediendo a los servicios de la gestión catastral en ausencia del canal presencial.

En fin, sin restarle importancia a los demás canales de acceso, (telefónico, escrito y presencial), pues cada uno tiene sus particularidades que responde a las características y necesidades de los usuarios, el canal virtual se constituye en la modalidad que más usan los ciudadanos, en términos cuantitativos de demanda de solicitudes, con un 64,59% en el año 2019 y 77,82% en el 2020.

Conocimientos

Al contar con una cantidad por miles de radicaciones de trámites y solicitudes de certificaciones e información se constata que los ciudadanos por su necesidad, inquietud y expectativa han adquirido un conocimiento sobre los productos y los servicios de la UAECD. Este conocimiento se ha obtenido por la especialidad de su ocupación, por la experiencia de sus necesidades al verse en la obligación de conocer el servicio, al igual que por el conocimiento y la información que la UAECD brinda en su página o por la interlocución con un funcionario. De ahí que una manera de verificar el conocimiento de la existencia, naturaleza y componentes del producto y el servicio es analizar los niveles de recurrencia de la demanda del mismo. En primer lugar, en la Tabla N° 22 se percibe que en el canal Contáctenos o correo institucional, en el año 2019, el servicio más requerido es la consulta entorno al soporte técnico para el acceso y registro en el aplicativo Catastro en línea con un 29,11%, seguido de las solicitudes de información de trámites y servicios con el 12% de un total de general de 6.228. Así mismo, en orden descendente se encuentra trámites no inmediatos con 15,75; notificaciones electrónicas con 570; certificaciones con 411 y reclamos con 332 solicitudes. Otros están menor número, pero que indican el conocimiento que los usuarios poseen de los servicios de la UAECD, tales como comunicaciones, consultas, información, quejas, notificaciones judiciales, y rectificación de información jurídica. A continuación, se relacionan la tipología y el número de requerimientos solicitados por el canal virtual Contáctenos.

Tabla N° 22 Requerimientos Año 2019

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL SOLICITUDES	%
CATASTRO EN LINEA	1813	29,11%
TRAMITES O SERVICIOS	1395	22,40%

TRAMITES NO INMEDIATOS(CON O SIN RADIACION)	981	15,75%
NOTIFICACION ELECTRONICA	570	9,15%
CERTIFICACIONES	411	6,60%
RECLAMO	332	5,33%
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	295	4,74%
SOLICITUD DE CITAS	138	2,22%
RECTIFICACION INFORMACIÓN JURIDICA	134	2,15%
COPIA RESOLUCIONES,ACTOS ADMINISTRATIVOS, PLANO CATASTRAL	81	1,30%
NOTIFICACIONES JUDICIALES	26	0,42%
FELICITACIONES/AGRADECIMIENTO	25	0,40%
CONSULTAS	13	0,21%
QUEJA	9	0,14%
COMUNICACIONES GCAU	3	0,05%
SOLICITUD_INFORMACION	2	0,03%
Total general	**6.228**	**100,00%**

En segundo lugar, las solicitudes más recibidas por Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) durante el periodo analizado, fueron los derechos de petición de interés particular con un 47%, seguido por los reclamos con un 34%, instaurados a causa principalmente en la demora de la respuesta a los trámites o por la atención recibida en la UAECD, en el año 2019. Esta situación se diferencia al año 2020, (Ver Tabla N° 23), puesto que los derechos de petición se incrementan a un 73% y los reclamos bajan substancialmente al 10%. Además, se observa que las consultas, en términos cuantitativos se incrementan de 168 en el 2019 a 236 en el 2020, como también las solicitudes de acceso a la información de 68 a 195 y los derechos de petición de interés general de 72 a 115, pero las quejas disminuyen de 110 a 61. Valga resaltar que hay un tipo de gestión del usuario al cual se le presta atención particular por el proceso que origina internamente como investigación y se trata de las denuncias por actos de corrupción, pues se recibieron 23 denuncias en el año 2019 y 22 en el año 2020. De todas maneras, los ciudadanos se han apropiado de un conocimiento para servirse de Bogotá te escucha como instrumento tecnológico para presentar sus requerimientos que la administración y en particular la UAECD está en la obligación de atender.

Tabla N° 23 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones años 2019 y 2020

	AÑO 2019		AÑO 2020	
SDQS	**Cuenta de Tipo petición**	**Cuenta de Tipo petición2**	**Cuenta de Tipo petición**	**Cuenta de Tipo petición2**
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1.374	47%	3.191	73%
RECLAMO	980	34%	458	10%
CONSULTA	168	6%	236	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	68	2%	195	4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	72	2%	115	3%

QUEJA	110	4%	61	1%
FELICITACION	89	3%	24	1%
SOLICITUD DE COPIA	21	1%	72	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	23	1%	22	1%
SUGERENCIA	11	0%	6	0%
Total general	**2.916**	**100%**	**4.380**	**100%**

En tercer lugar, en las bases de datos de Catastro en línea (Trámites no inmediatos) se registran 26 modalidades de trámites que conocen y demandan los usuarios, siendo la más solicitada para el año 2020 revisión de avalúo con 805 solicitudes, pero en el año 2019 contó con 166 menor que las 257 solicitudes correspondientes a cambio de nombre, el cual para el año 2020 fue requerido 470 veces. Leyendo la Tabla N° 26 se reconoce que dos modalidades de trámites se solicitan en el año 2019, pero no el año 2020, las cuales son "rectificación de información jurídica con 274 solicitudes y cambio de nombre en posesión o mejora en predio ajeno con 22. Así, también en la Tabla N° 24 se observa que hay modalidades de trámites que conocen los usuarios, pero que no tienen el mismo nivel de demanda que las anteriores, por ejemplo verificación de estrato, uso y/o destino con 76 en 2019 y 244 en el 2020 y así sucesivamente: rectificación de área construida con 37 y 90; rectificación de estrato, uso y/o destino con 26 y 89; "corrección de dirección con 37 y 70; incorporación de construcción con 19 y 84. En fin, las modalidades de trámites no inmediatos menos demandados respectivamente para los años 2019 y 220 son: incorporación de mejoras con 1 y 2; reforma de propiedad horizontal con 1 y 2; desenglobe de desarrollo urbanístico y zonas de sesión con 1 y 3; y rectificación área de terreno con 7 en el presente año. Como se puede notar son trámites que los usuarios demandan porque tienen un profundo conocimiento de su naturaleza, sus características, finalidad y de la satisfacción de su necesidad, lo que también para la UAECD implica una mayor inversión para su atención.

Tabla N° 24 Trámites solicitado no inmediatos Catastro en línea

TRAMITE SOLICITADO	AÑO 2019	AÑO 2020
REVISIÓN DE AVALÚO	166	805
CAMBIO DE NOMBRE	257	470
RECIBO DE PAGO PARTICIPACIÓN EN PLUSVALÍA	151	220
VERIFICACIÓN DE ESTRATO USO O DESTINO	76	244
RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN JURÍDICA	274	
RECTIFICACIÓN DE ÁREA CONSTRUIDA	37	90
RECTIFICACIÓN DE ESTRATO, USO Y/O DESTINO	26	89
CORRECCIÓN DE DIRECCIÓN	37	70
INCORPORACIÓN DE CONSTRUCCIÓN	19	84
RECTIFICACIÓN ÁREA DE TERRENO	24	72
AUTOAVALÚO CATASTRAL	44	22
DESENGLOBE	14	46
DESENGLOBE PROPIEDAD HORIZONTAL	9	47
CORRECCIÓN DE IDENTIFICADOR PREDIAL	9	36

CAMBIO DE NOMBRE EN POSESIÓN O MEJORA EN PREDIO AJENO	22	
INCORPORACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN DE CONSTRUCCIÓN EN PROPIEDAD HORIZONTAL	2	19
INCORPORACIÓN DE LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS	3	18
ACTUALIZACIÓN, CORRECCIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS	7	12
CORRECCIÓN NOMENCLATURA DE LA UNIDAD PREDIAL	10	7
ENGLOBE	4	10
CORRECCIÓN DIRECCIÓN PRINCIPAL DE UNA PROPIEDAD HORIZONTAL	3	8
ASIGNACIÓN PROVISIONAL DE NOMENCLATURA	3	6
RECTIFICACIÓN AREA DE TERRENO		7
DESENGLOBE DE DESARROLLOS URBANÍSTICOS Y ZONAS DE CESIÓN	1	3
REFORMA DE PROPIEDAD HORIZONTAL/CONDOMINIO	1	2
INCORPORACIÓN DE MEJORAS (CONSTRUCCIÓN EN PREDIO AJENO)	1	2
TOTAL GENERAL	**1200**	**2389**

En cuarto lugar, Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) cuenta con 25 modalidades de solicitudes de trámites, que los usuarios conocen, puesto que en el año 2019 se obtuvieron 589.161 solicitudes y 330.037 en el año 2020. De estas solicitudes la más demandada, y por ende, conocida por los usuarios es la certificación catastral con el 77,87% en el 2019 y el 77,71% en el 2020, seguida de la certificación inscripción censo catastral con el 22% y el 20,96% respectivamente. Siguiendo, las certificaciones manuales de conservación con el 0,01% en el 2019 y el 0,72% en el 2020; las certificaciones comercialización no fueron solicitada en el 2019, pero en el 2020 obtuvieron el 0,33 del total de solicitudes. Las demás solicitudes de trámites conocidas por los usuarios están por debajo del 0,09%, tales como revisión de avalúo, recibo de pago de plusvalía, modificación estrato uso y destino, cambio de nombre, incorporación construcción NPH, rectificación de área construida y 15 modalidades más. Ver Tabla N° 25.

Tabla N° 25 Trámites radicados en el SIIC

CATASTRO EN LINEA		
TRAMITES RADICADOS EN EL SICC	**AÑO 2019**	**AÑO 2020**
77-CERTIFICACION CATASTRAL	458.765	256.477
73-CERTF INSCRIPCION CENSO CATASTRAL	129.876	69.177
71-CERTIFICACIONES MANUALES CONSERVACION	73	2.366
68-CERTIFICACION COMERCIALIZACION		1.084
42-REVISION AVALUO	133	300
102-RECIBO DE PAGO PLUSVALIA	85	157
5-MODIFICACION ESTRATO USO Y DESTINO	36	148
10-CAMBIO DE NOMBRE	33	69
31-INCORPORACION CONSTRUCCION NPH	9	42

32-RECTIFICACION DE AREA CONSTRUIDA	18	41
74-CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS	37	38
63-RECTIFICACION NOMENCLATURA	11	29
62-RECTF AREA TERRENO PREDIOS NPH	12	29
9-REFORMA PH/INCORPORACION CONSTRUCCION PH	24	28
22-DESENGLOBE PROPIEDAD HORIZONTAL	26	23
19-INCORPORACION DE TOPOGRAFICOS		8
97-CORRECCION IDENTIFICADOR PREDIAL		6
23-ENGLOBE NO PROPIEDAD HORIZONTAL	2	5
37-ACTUAL, CORRECCION Y MODIF TOPOGRAFICOS	2	4
21-DESENGLOBE NPH-NO PROPIEDAD HORIZONTAL	3	3
89-ASIGNACION PROVISIONAL NOMENCLATURA		1
64-CANCELACION PREDIO		1
12-CAMBIO NOMBRE AUTOMATICO-PLAN REGISTRO		1
25-DESEN DESARRO URBANISTICOS Y ZONAS CES	1	0
11-RECTIFICACION INFORMACION JURIDICA	15	
Total general	**589.161**	**330.037**

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el hecho de que los usuarios hubiesen conocido Catastro en línea (Trámites radicados en el SIIC) en un periodo anterior, al periodo especial causado por la pandemia, sirvió de fundamento, a fin de que el servicio al usuario no colapsara por el cierre del canal presencial, durante la ejecución de la política nacional de Aislamiento Preventivo, más bien se contó con una demanda de solitudes creciente y constante, no igual al periodo normal del años 2019, pero sí lo suficiente como para que los usuarios contase con un canal de acceso de carácter virtual y uso de acuerdo con sus necesidades de servicios y productos de gestión catastral, durante el periodo de cuarentena del 20 de marzo hasta el 17 de agosto.

Nivel de comportamiento

Niveles de uso (Frecuencia de uso)

En términos de la interacción del ciudadano con la UAECD es interesante y relevante constatar que un número relativamente alto de usuarios solicitaron, en el año 2019, los servicios más de una vez, en el caso del canal institucional Contáctenos, alcanzándose el 34% y el 66% de los usuarios interactuaron con la entidad una única vez. Ver Tabla N° 26.

Tabla N° 20 Nivel de uso del canal

Nivel de uso	Total
Solicitudes > 1 vez	34%
Solicitudes única vez	66%
Total ciudadanos	**100%**

Por otra parte, el canal Bogotá te escucha reveló, en el año 2019, un nivel de servicio similar al canal Contáctenos, pues el 68% de usuarios realizaron solicitudes por única vez y el 32% por más de una vez. Situación muy diferente en el año 2020, pues se presenta una paridad en el comportamiento de los usuarios: por una única vez el 51% elevó solicitudes y por más de una vez el 49% de los usuarios acudieron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS. Ver Tabla N° 27 Nivel de uso del canal SDQS.

Tabla N° 27 Nivel de uso del canal SDQS

Nivel de uso	AÑO 2019	AÑO 2020
Solicitudes > 1 vez	32%	49%
Solicitudes única vez	68%	51%
Total ciudadanos	**100%**	**100%**

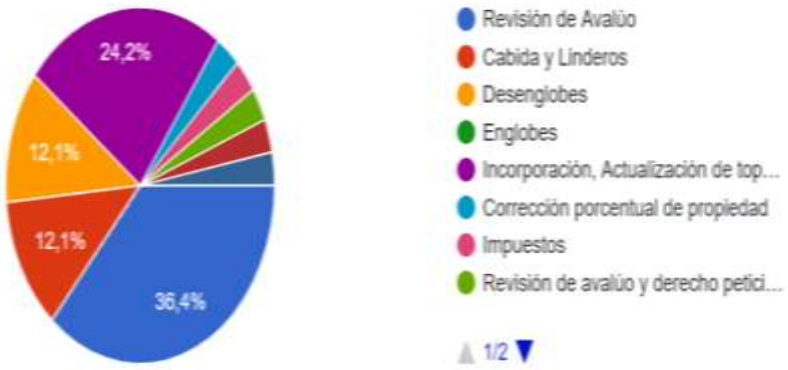
Un alto nivel de interacción de los ciudadanos con la UAECD se traduce en un fortalecimiento de capacidades, tanto para la ciudadanía gracias al conocimiento que ha adquirido de los productos y servicios catastrales como para la entidad, puesto que con cada interacción se fortalece grupos de valor y de interés de usuarios que contribuyen a un mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Beneficios Buscados

La UAECD ha implementado una política constante de fortalecimiento de la comunicación interna y externa con el propósito de lograr el posicionamiento de los temas estratégicos de la entidad hacia la ciudad en la opinión pública, los grupos de interés y la ciudadanía en general y a su vez generar los canales de interacción, promoción y sensibilización interna considerando las necesidades de los procesos misionales de cara a los atributos de los productos y servicios que los usuarios valora y espera, de ahí que siempre se esté en un proceso de mejora continua para priorizar elementos del diseño de los productos y servicios que responderían a la mayor satisfacción de los ciudadanos. Al respecto, uno de los resultados concretos ha sido la transformación digital con la puesta en marcha de Catastro en línea.

Entre varias actividades e instrumentos con los cuales se busca comprender los niveles de los beneficios buscados y los niveles de satisfacción es la “Encuesta de satisfacción”, que para el presente estudio de caracterización de usuarios se cuenta con la del IV trimestre del año 2019. Bajo esta perspectiva se inicia por percibir los trámites más solicitados de la población encuestada a través de los canales virtuales. Ver Gráfica N° 22.

Gráfica N° 22 Trámites con mayor número de solicitudes



A fin de comprender la información que se deriva de la Gráfica N° 22, valga hacer una aclaración en el sentido de que en el cuerpo de la encuesta citada se hace una distinción del servicio utilizado, con base en dos categorías: una la radicación de un trámite y la otra categoría solicitud de una certificación y /o información. Por ello, la Grafica N° 22 no registra las certificaciones, sino que hace directamente referencia a los trámites, siendo el trámite revisión de avalúo el más solicitado con un 36,4%, luego incorporación, actualización de topográficos con el 24,2%, cabidas y linderos con un 12,1%, desenglobes con un 12,1% y en menor medida englobes, corrección porcentual de propiedad, Impuestos y revisión de avalúo y derecho de petición.

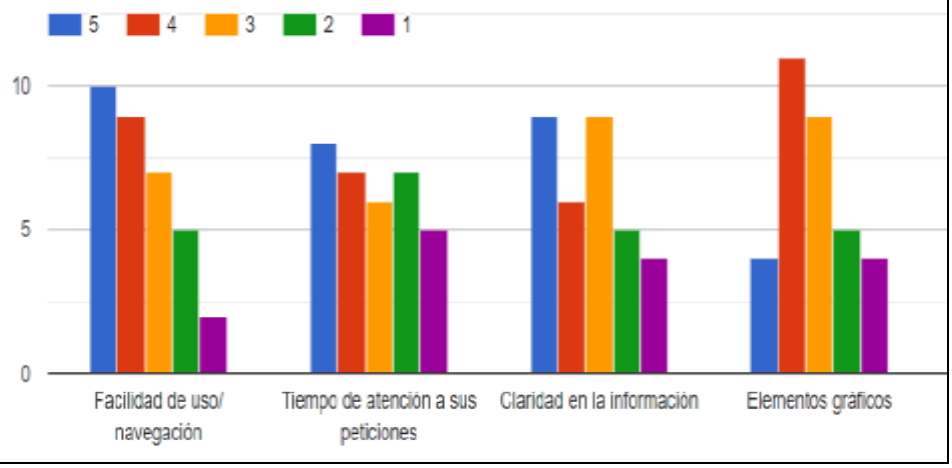
Con relación al grado de satisfacción de los usuarios, analizando la Grafica N° 23 se observa que la expresión de las barras que representan una calificación para cada factor no se muestra de forma regular, sino que se representa los diferentes niveles de satisfacción, predominando las puntuaciones entre 4 y 5 y si bien es cierto que se podía contar con una buena calificación en cuanto a la satisfacción de la mayoría de los usuario encuestados, no se podría desconocer aquellos que no han otorgado una calificación favorable.

De todos modos, la mayoría de personas encuestadas calificaron entre 5 y 4 los servicios, por la facilidad de uso/navegación, al igual que por el tiempo de atención a sus peticiones y en cuanto a la claridad de la información evaluaron entre 3, 4, y 5 y en el caso de los factores elementos gráficos y variedad de consultas, la evaluación se centró entre 4 y 3, y un menor número de encuestados calificaron los factores de evaluación entre 2 y 1. Por lo cual se deduce que las personas encuestadas son favorables frente a la prestación de servicios de la UAECD, que éstos cumplen con sus expectativas y que encuentran buenos resultados en materia de la gestión catastral.

En conclusión, en lo atinente al canal virtual, al igual que para todos los canales, la UAECD es diligente en la gestión de los trámites y las PQRS, cumpliendo los términos legales establecidos, puesto que hay instrumentos para garantizar tales términos, es decir, los traslados por no competencia se atienden en un tiempo menor a 5 días, las solicitudes de información y copias se atienden en menos de diez días, las consultas en menos de los 30 días señalados por la ley, y los derechos de petición, reclamos, felicitaciones, quejas y sugerencias son resueltos en un tiempo menor de 15 días. El propósito de la UAECD es

honrar el criterio de oportunidad y por ello aplica continuamente acciones para controlar los tiempos en la atención de los requerimientos.

Gráfica N° 23 Grado de satisfacción de los usuarios



Empresas atendidas por el canal virtual

Nivel Geográfico	
Cobertura geográfica	Para el periodo estudiado se pudo establecer que las empresas del orden local son las que en mayor proporción utilizaron los servicios virtuales, en el año 2019 con el 98% y en el 2020 con el 98,73%, seguidas con 1,95% en el 2019 y 1,14 en 2020 por las empresas del orden nacional y en una ínfima proporción empresas de carácter municipal, pues no registran en el 2019, no obstante en el año 2020, este tipo de empresas utilizaron los servicios, alcanzando el 1,14%. Ver tabla N° 28.

Tabla N° 28 Cobertura empresas

Cobertura Geográfica	AÑO 2019	AÑO 2020
Local	98,05%	98,73%
MUNICIPAL	0,00%	0,13%
NACIONAL	1,95%	1,14%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

Ubicación principal	Para tratar esta variable es necesario servirse de la información de la plataforma Bogotá te escucha y tomar cada uno de los canales. En efecto, las empresas, que utilizaron el canal WEB, la mayoría se ubican en Suba, Usaquén, Engativá y Kennedy; en menor medida

Tunjuelito, La Candelaria y Sumapaz. En cuanto al canal E-MAIL, las empresas que más solicitaron servicios están ubicadas en Los Mártires, Teusaquillo y Barrios Unidos y aquellas con menor demanda en el año 2019 y que no utilizaron servicios en el 2020 están domiciliados en Fontibón, Chapinero y Antonio Nariño. Con respecto al canal Buzón, las empresas que utilizaron este medio se encuentran Los Mártires y La Candelaria.

Las empresas que más utilizaron el canal escrito están ubicadas en Los Mártires, Suba, Ciudad Bolívar y Kennedy y en menor medida Usme, Usaquén, Antonio Nariño y Teusaquillo. Así mismo, las empresas ubicadas en Los Mártires, Bosa, San Cristóbal y Suba hicieron uso del canal presencial. También, una empresa instalada en Los Mártires hizo uso del canal APP-Aplicación móvil y por último, el canal presencial fue utilizado en su mayoría por empresas domiciliadas en Suba, Usaquén, Los Mártires, San Cristóbal y Engativá. Al respecto, si se observase al detalle se podría concluir que las empresas que utilizan los productos de la UAECD están ubicadas a lo largo y ancho de la geografía distrital y que ellas cuentan con diversidad de canales y modalidades para acceder a la institución que se encarga de la gestión catastral en el Distrito capital.

Tipo de organización

Tipo de ciudadano, usuario o Grupo de interés

Con base en la información que se deriva de la plataforma Bogotá te escucha se podría definir la naturaleza de los usuarios que utilizan servicios virtuales. Efectivamente, es mucho menor el número de personas jurídicas, entre ellas las empresas, con relación a las personas naturales, pues en el año 2019 se registran 106, con un importante incremento en el 2020 con 317, en cambio las personas naturales registran 2.427 en el 2019 y 3.740 en el 2020. Ver Tabla N° 29.

Tabla N° 29 Naturaleza de usuarios

TIPO DE PERSONA	TOTAL AÑO 2019	TOTAL AÑO 2020
Natural	2.427	3.740
NO RESGITRA	383	323
Jurídica	106	317
Total general	**2.916**	**4.380**

Valga decir que tanto el año 2019 la empresa que más solicitó los servicios catastrales fue Constructora Las Galias S.A., seguida de Vitrina Urbana, Iglesia Cristiana Confraternidad en Colombia, Inversiones Calhe S.A.S., Fiduciaria Colmena S.A., Círculo Ingeniería, Gutiérrez Rodríguez y CIA, Karpov Inversiones S.A.S., Sintrametal Seccional Bogotá, Nuevas inversiones MNO S.A.S., Caracol Televisión, Inversiones Bogotá Real S.A.S., Los Grigory S.A.S., Centro Comercial Dubai, Ramón Hernández Sabogal y CIA, Arkitecton S.A.S., Comunidad Franciscana Provincia de la Santa Fe, entre otros. En el año 2020, las empresas más representativas en términos de uso de servicios son nuevamente Constructora Las Galias S.A. Unión Defensores Mérito y Carrera en el Estado, Borrero Illidge Advisors, Fulltransport, Podrena Colombia S.A.S., Vitrina Urbana, Obispado Castrense de Colombia, Ramírez & Asociados Abogados S.A.S., Cantarrana Hills S.A.S.

Comportamiento organizacional

Gestor del procedimiento

En el año 2019, el 94,79% de las empresas que utilizaron los servicios virtuales en nombre propio, lo que bajó a un 88,57% en el 2020; otras personas actuaron en representación de las empresas 2,59% en el 2019 y en el 7,15% en el 2020 y otras personas actuaron como apoderados de las empresas 2,49% y 0,32% respectivamente. Ver Tabla N° 30.

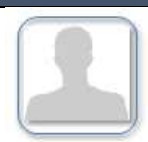
Tabla N° 30 Gestor del procedimiento

Gestor del procedimiento	AÑO 2019	AÑO 2020
En nombre propio	94,79%	88,57%
En representación de	2,59%	7,15%
Apoderado de	2,49%	3,96%
Acción Colectiva sin persona jurídica	0,14%	0,32%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

Canal Telefónico

El canal telefónico dispuesto a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) para realizar las consultas de información correspondió al conmutador 2347600 extensión 7600, el cual atiende de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
 Personas / Grupos			**Personas**
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Género	SI
	2	Acceso al canal	SI
	3	Uso del canal	SI
	4	Conocimientos (tipo de consulta)	SI
	5	Nivel o Frecuencia de uso	SI
	6	Beneficio	SI
	De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.		

Clasificación de sub-grupos

Usuarios atendidos por el canal telefónico

Nivel Demográfico

Género

Prevalece el hecho de que la mayoría de usuarios de la UAECD por el canal telefónico son mujeres, el 60% en el 2019 y 59% en el 2020, similar situación se presentó en el año 2018 con el 63%. Esta realidad no sería muy incongruente con el hecho de que la "Encuesta de satisfacción de la atención al usuario" fue respondida por el 47% de las mujeres. De todos modos, independientemente de la complejidad de que los servicios catastrales tuviesen en lo absoluto una orientación de género, sí es importante el hecho de considerar de que hay un ambiente social y de cambio de roles en que cada vez más las mujeres con más fuerza y número asumen la diversidad de actividades que animan la vida en sociedad. Ver tabla N° 31 Género.

Tabla N° 31 Género

Género	AÑO 2019		AÑO 2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
HOMBRE	6.893	39%	8.658	40%
MUJER	10.571	60%	12.691	59%
NO REPORTA	254	1%	306	1%
Total general	**17.718**	**100%**	**21.655**	**100%**

Nivel Intrínseco

Acceso al canal

El canal telefónico se basa en un servicio de "call center" atendido por personal vinculado directamente a la UAECD y que ha sido capacitado en los temas de la gestión catastral y que hacen su labor de acuerdo con protocolos definidos para el canal considerando las necesidades y expectativas de los usuarios. De hecho, 17.718 ciudadanos accedieron al canal en el 2019, contando con un importante incremento a 21.655 usuarios en el año 2020. La diferencia entre los dos años, incluso teniendo en cuenta que para el año 2020 sólo se cuenta con datos hasta septiembre, se explica por el hecho de que el canal telefónico se reveló como muy apropiado para permitir el acceso a los servicios de la UAECD durante la contingencia generada por la pandemia del coronavirus. Así mismo, en términos de acceso, al ciudadano se le facilita contar con el canal telefónico, pues una vez que hace la llamada, así no conozca la naturaleza del servicio, cuenta con el acompañamiento de un asesor que le indica cómo debe proceder para satisfacer su necesidad, en cuanto a lo que la UAECD le podría proveer. En la Tabla N° 32 se expresa en términos cuantitativos y porcentuales el acceso efectivo al servicio, observándose que teniendo en la cuenta que en el año 2019, el mes de enero es bajo en acceso y que marzo y mayo son los más altos, los cambios en los demás meses son constantes. En el año 2020 se presenta un comportamiento diferente, pues se percibe que el canal telefónico ofreció sus ventajas en términos de acceso por la crisis que produjo la pandemia del coronavirus, ya que los ciudadanos desde sus lugares de aislamiento vía telefónica estaban en la capacidad de servirse de la UAECD. Ver la Tabla N° 32.

Tabla N° 32 Acceso al servicio en términos cuantitativos y porcentuales

	2.019		2.020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
enero	660	3,73%	403	1,86%
febrero	1.331	7,51%	1.485	6,86%
marzo	2.016	11,38%	1.545	7,13%
abril	1.360	7,68%	849	3,92%
mayo	2.297	12,96%	1.990	9,19%
junio	1.420	8,01%	2.817	13,01%

julio	1.484	8,38%	4.282	19,77%
agosto	1.575	8,89%	4.072	18,80%
septiembre	1.641	9,26%	4.212	19,45%
octubre	1.587	8,96%		0,00%
noviembre	1.111	6,27%		0,00%
diciembre	1.236	6,98%		0,00%
Total general	**17.718**	**100,00%**	**21.655**	**100,00%**

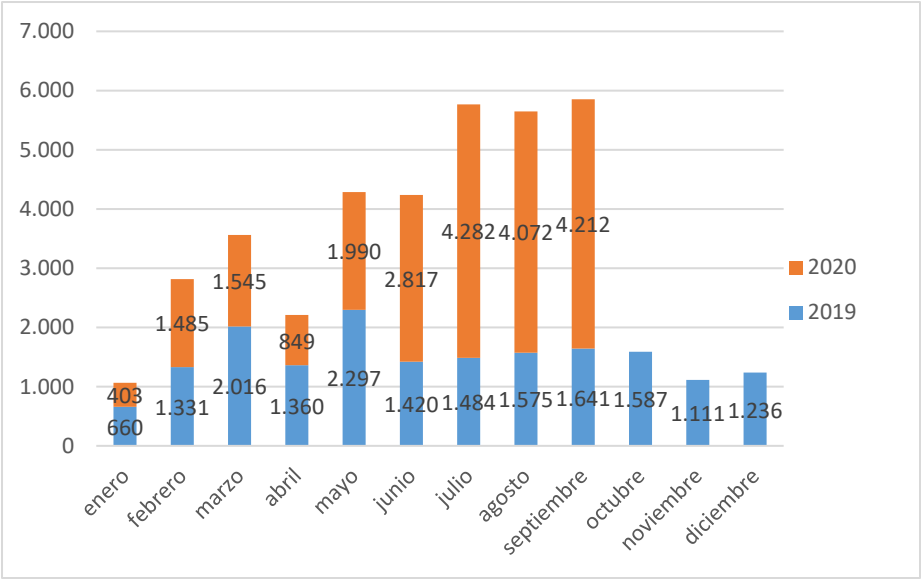
Uso del canal

Evidentemente, los usuarios han usado el canal telefónico de manera constante y más bien regular, durante el año 2019, sin altibajos que indicase una situación anormal en su demanda, obteniéndose 17.718 llamadas, contrariamente en el año 2020 se presentó desde el mes de enero una tendencia hacia la alza en el uso del servicio, llegando a una meseta durante los meses de julio, agosto y septiembre, con 4.282 - 4.07 2 - 4.212 llamadas respectivamente. Esta diferencia en los dos años respecto al comportamiento en el acceso al canal por parte de los usuarios se debe a la aplicación de las políticas de Aislamiento preventivo como prevención del contagio por coronavirus, pues en la medida en que los ciudadanos no podían recurrir al canal presencial usaron el canal telefónico y virtual, lo que continúo durante el periodo posterior al aislamiento, de modo que se prueba las ventajas y la oportunidad que la UAECD cuente con diversos tipos de canales que no sólo responden a las características y necesidades de los usuarios, sino que son muy convenientes para atender las contingencias. Ver Tabla N° 33 y Gráfica N° 24.

Tabla N° 33 Número de llamadas

	2.019	2.020
enero	660	403
febrero	1.331	1.485
marzo	2.016	1.545
abril	1.360	849
mayo	2.297	1.990
junio	1.420	2.817
julio	1.484	4.282
agosto	1.575	4.072
septiembre	1.641	4.212
octubre	1.587	
noviembre	1.111	
diciembre	1.236	
Total general	**17.718**	**21.655**

Gráfica N° 24 Número de llamadas



Conocimientos (Tipo de trámite o servicio)

Por el hecho de que la gestión catastral tiene características particulares frente a las necesidades de los ciudadanos con respecto al predio, la propiedad y el desarrollo urbanístico de la ciudad, no sólo ellos como individuos han desarrollado conocimientos para acceder a los canales y usar los servicios catastrales sino que se han constituido grupos de interés y de valor, que en algunos casos contribuyen a brindarle valor agregado a los productos y servicios de la UAECD. En este sentido, los temas más recurrentes de consulta en el año 2019 se centraron en catastro en línea con el 36,31% y el 19,86% de las llamadas en el año

2020, siguiendo procesos catastrales con el 15,32% y 43,85% para los mismos años. Lo que indica que los ciudadanos recurren al canal telefónico en un gran número para informarse sobre el estado de los trámites.

Así mismo, los ciudadanos acuden al canal telefónico para informarse sobre el la actualización catastral (Censo inmobiliario) con un 5,45 de las llamadas; información sobre los predios con un 3,57%; inconvenientes Link Catastro en línea con 2,25%; plusvalía con 2,56%; información sobre aspectos físicos y económicos con 0,16%; información Trámite de topográficos y/o cabida de linderos con 0,13%; y PQRS con 0,10% de las llamadas en el año 2019.

Igualmente, en el año 2020, los ciudadanos se sirvieron del canal para solicitar información sobre la temática de plusvalía con 1,86% de las llamadas y las notificaciones respuestas trámites con el 0,69%. Por otra parte, hay que tener en la cuenta que existe un alto número de llamadas consultando por temas de competencia de otras entidades, en el año 2019 con el 14,00% y 21,21% en el año 2020, lo que permitiría inferir el desconocimiento por parte de los usuarios sobre los trámites y servicios de competencia de la UAECD, de todos modos, por esta misma situación el canal telefónico se convierte en un medio amigable para el aprendizaje de los ciudadanos de la razón de ser del canal en términos catastrales. Ver tabla N° 34.

Tabla N° 34 Naturaleza de las llamadas

	2.019 TOTAL LLAMADAS	%	AÑO 2020 TOTAL LLAMADAS	%
Estado de un trámite - SIIC	4.306	24,30%		0,00%
Requisitos de los trámites	2.715	15,32%		0,00%
Información relacionada con otras entidades	2.481	14,00%		0,00%
Temas de Catastro en línea	2.128	12,01%		0,00%
Información de los procesos catastrales	2.068	11,67%		0,00%
Actualización Catastral (Censo Inmobiliario de Bogotá)	966	5,45%		0,00%
Otros	909	5,13%	2.028	9,37%
Información del predio	632	3,57%		0,00%
Plusvalía	454	2,56%	403	1,86%
Consulta de CORDIS	444	2,51%		0,00%
Inconvenientes Link Catastro en línea	399	2,25%		0,00%
Información sobre canales y puntos de atención	109	0,62%		0,00%
Información de los aspectos físicos y económicos	28	0,16%		0,00%
Información Trámite de topográficos y/o Cabida y Linderos	23	0,13%		0,00%
Agendamiento trámite de topográficos	22	0,12%		0,00%
Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones de los usuarios, denuncias por actos de corrupción u otros	17	0,10%		0,00%
Información funcionarios Censo	10	0,06%		0,00%

Información Política para el tratamiento de datos personales	5	0,03%		0,00%
Información de notificaciones de respuesta a un trámite	2	0,01%		0,00%
PQRS Denuncias		0,00%	14	0,06%
Otras Entidades		0,00%	4.594	21,21%
Canales Puntos Atención		0,00%	472	2,18%
CORDIS		0,00%	197	0,91%
Notificaciones Respuesta Tramite		0,00%	150	0,69%
Procesos Catastrales		0,00%	9.496	43,85%
Catastro En Línea		0,00%	4.301	19,86%
Total general	**17.718**	**100,00%**	**21.655**	**100 %**

Nivel de comportamiento

Frecuencia de uso

Esta variable establece el nivel de uso del servicio que se comprende con las interacciones de los usuarios con la UAECD. En efecto, el procesamiento y el análisis de la información permitió conocer que en el año 2019 que el 84,9% de los usuarios del canal telefónico solo lo hicieron una única vez, disminuyendo en el año 2020 con 61,96%; el 13% de los usuarios llamaron entre dos veces y cuatro veces, en el 2019, incrementándose significativamente en el 2020 con el 27,02%, así mismo ha pasado con aquellos usuarios que han hecho entre 5 y 9 llamadas, con 1,6% que se incrementó al año siguiente en 2,61%. Finalmente, es importante establecer que se identificó que el 0,4% de los ciudadanos en el 2019 hicieron llamadas frecuentemente entre 10 y 25 veces, lo que se incrementó en el año 2020 al 2,27%

Tabla N° 35 Año 2019

Frecuencia de llamadas	%
1	84,9%
Entre 2 y 4 llamadas	13,0%
Entre 5 y 9 llamadas	1,6%
Sin identificar	0,0%
Usuarios frecuentes (Entre 10 y 25 llamadas)	0,4%
Total general	**100%**

Tabla N° 36 Año 2020

Frecuencia de llamadas	%
1	61,96%
Entre 2 y 4 llamadas	27,02%
Entre 5 y 9 llamadas	6,14%
Sin identificar	2,61%
Usuarios frecuentes (Entre 10 y 25 llamadas)	2,27%
Total general	**100%**

Beneficios

Los ciudadanos experimentan la necesidad de interactuar con la UAECD, mostrando un mayor interés por ciertos atributos que valoran o esperan conseguir en la prestación de un servicio y que la entidad considera, estudia y rediseña con el propósito de lograr una mayor satisfacción

de los usuarios, en términos que al llamar sean atendidos por un funcionario amable, con conocimiento, que le hace grato al ciudadano el acceso al servicio y que le brinda una información oportuna de acuerdo con sus características, necesidades, expectativas y preferencias.

Los ciudadanos valoran muy positivamente que al llamar, durante el momento de contacto con el funcionario que representa la entidad, ellos logren que su solicitud sea atendida, es decir que no se encuentre con una evasiva, sino que realmente consigan una solución o una asesoría certera de cómo proceder para lograr suplir su necesidad. Justamente, durante el año 2019 17.092 llamadas tuvieron ese carácter de solicitudes atendidas en la llamada, lo que para el año 2020 se diversificó en varias modalidades, tales como Estado de un trámite –SIIC" con 2.274 acciones ejecutadas; trámites en Línea con 3.145; y requisitos de trámites con 5.606 acciones ejecutadas.

En el anterior contexto, en el año 2020, también se observa que los usuarios han buscado beneficiarse de servicios como la Tienda virtual con 801 acciones ejecutadas; información del predio con 1.474; incrementándose la modalidad de servicio información de datos de otras entidades con 4.383 llamadas. Ver la Tabla N° 36 Beneficios en términos de acciones ejecutadas.

Tabla N° 36 Beneficios en términos de acciones ejecutadas

Acción ejecutada	AÑO 2019	AÑO 2020
Solicitudes atendidas en la llamada	17.092	365
Informo datos otras entidades	277	4.383
Llamada abandonada usuario	188	274
Llamada transferida	72	918
Devolviendo llamada para dar respuesta	23	
Compromiso de llamar al usuario	22	
Asuntos no relacionados con las labores	18	34
Recomiendo llamar al 195	13	258
No se puede transferir y se informa	7	
Compromiso de remitir correo electrónico al ciudadano	5	
Radicación SDQS -Derecho de Petición Verbal	1	4
Horarios y puntos de atención		433
OTROS		4
Inconvenientes acceso Catastro en línea		355
Requisitos de los trámites		5.606
Información del predio		1.474
Notificación personal		100
Agendamiento VUC		5
Otros		786
Canal de atención		39
Estado cordis		196

		Tratamiento Datos Personales		11	
		Estado de la PQRS		2	
		Tienda virtual		801	
		Trámites en línea		3.145	
		Estado de un trámite - SIIC		2.274	
		Notificación electrónica		50	
		Censo Inmobiliario de Bogotá(incluye funcionarios)		138	
		Total general	**17.718**	**21.655**	

Canal Escrito

Los ciudadanos y organizaciones cuentan con una ventanilla de correspondencia, a través de la cual se reciben las solicitudes que son de competencia de Catastro Distrital remitidas por las Entidades del orden nacional y distrital y de los usuarios residentes y de fuera de Bogotá. A este título, muchas de las solicitudes radicadas de manera escrita, que debieron ser radicadas en el canal presencial, se tramitan por el canal escrito, en estos casos, para dar respuesta, es necesario que como efecto del estudio de la solicitud, se radique un trámite (dependiendo de la petición y los documentos aportados), esto implica un tiempo adicional para cada funcionario, al tener que ingresar a otro aplicativo (en este caso el Sistema Integrado de Información Catastral-SIIC) para radicar la solicitud del trámite.

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
			Personas/grupo de personas
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Acceso al canal	SI
	2	Uso del canal	SI
	3	Tiempo de espera	SI
	4	Conocimiento	SI
	5	Frecuencia de uso	SI
	6	Beneficio	SI
De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.			

Clasificación de sub-grupos

La información para establecer las variables de estudio de los usuarios es compleja debido a que se utilizaron las bases de datos del sistema del manejo documental (CORDIS) de la UAECD, el cual no permite hacer una clara distinción entre personas naturales, entidades públicas y empresas, por ejemplo, analizando las bases de datos se encuentra que en el año 2019 el 41% de las solicitudes o requerimientos corresponde a trámites interno de la UAECD de un total de 35.586 y en el 2020 a 26% de un total de 16.217. Para superar el impasse se hará un estudio en sentido general de la población de usuarios encontrando ciertas posibilidades de discriminación entre personas naturales, entidades públicas y empresas.

Usuarios atendidos por el canal escrito

Nivel Intrínseco

Acceso al canal

A este canal sobre todo acceden internamente los funcionarios de entidades públicas distritales, entidades del orden nacional y empresas. Todos ellos acceden efectivamente, puesto que componen grupos de valor y de interés que gozan de conocimientos y capacidades para servirse de los servicios de la UAECD. En términos concretos no se encuentran altos índices de usuarios solicitando servicios o información de otras entidades.

Las peticiones se registran en el sistema de correspondencia CORDIS, el cual permite la radicación de las solicitudes y proporciona la trazabilidad que surte la solicitud hasta el cierre con la respuesta. Esta correspondencia cuenta con un dispositivo de control, que permite determinar el porcentaje de avance frente a oportunidad y la gestión o cierre de las peticiones por la entidad y por cada una de las áreas, convirtiéndose en una herramienta de control y medición sobre la cual es posible tener un panorama general y detallado de la atención de este tipo de solicitudes. Estas son atendidas en los tiempos, se cierra la solicitud, una vez se haya dado respuesta, de esta manera la entidad no está expuesta a incumplimientos de términos y posibles tutelas.

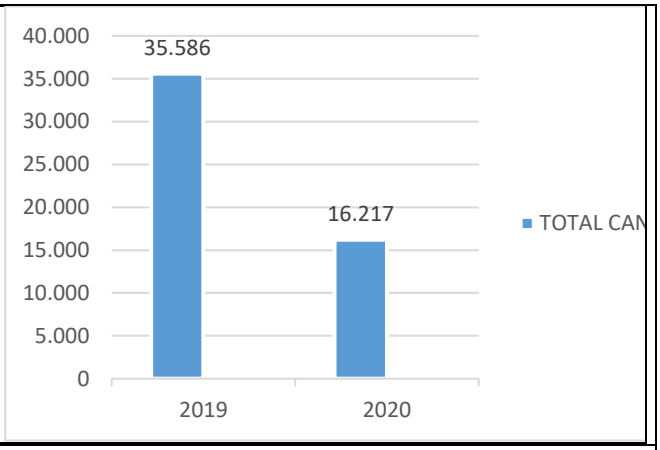
Bien, por el canal escrito fueron recibidas un total de 51.803 solicitudes, durante el año 2019 fueron 35.586 y en el 2020 hasta septiembre 16.217. A diferencia de los otros canales dispuestos por la UAECD o para atender a sus usuarios, el canal escrito se caracteriza porque la mayor parte de las solicitudes radicadas son realizadas por empresas, organizaciones y entidades públicas. Ver Tabla N° 37 Solicitudes canal escrito y Gráfica N° 25 Solicitudes del canal escrito.

Tabla N° 37 Solicitudes canal escrito

Año	TOTAL CANAL	%
Año 2019	35.586	68,69 %
Año 2020	16.217	31,31 %
	51.803	**100%**

Gráfica N° 25 Solicitudes del canal escrito

Total general		



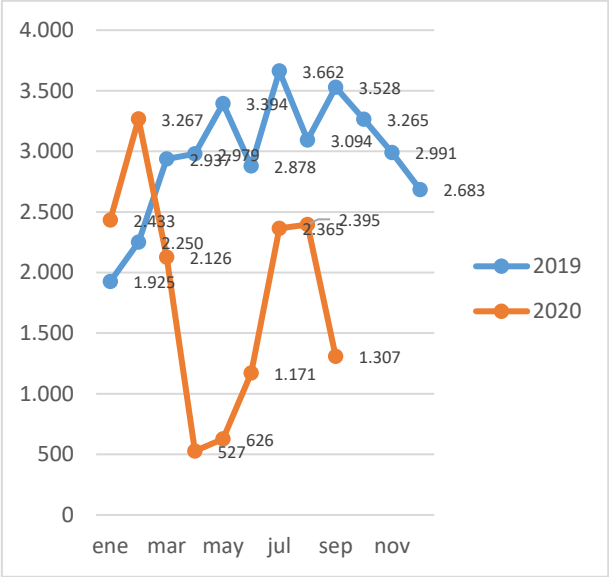
Uso del canal

Comparando los dos años 2019 y 2020, el primero un año normal de servicio y el segundo signado por la crisis que ha generado el coronavirus, el uso del canal ha mostrado dinámicas y comportamientos diferentes. Ver tabla N° 38 y Gráfica N° 26.

Tabla N° 38 Uso de canal

Cuenta de AÑO	AÑO 2019	AÑO 2020
Ene	1.925	2.433
Feb	2.250	3.267
Mar	2.937	2.126
Abr	2.979	527
May	3.394	626
Jun	2.878	1.171
Jul	3.662	2.365
Ago	3.094	2.395
Sep	3.528	1.307
Oct	3.265	
Nov	2.991	
Dic	2.683	
Total general	**35.586**	**16.217**

Gráfica N° 26 Uso del canal escrito



En la Gráfica N° 26 se observa el contraste del comportamiento del conjunto de los usuarios en el uso del canal, pues mientras que en el 2019, iniciando año se comienza al alza hasta el mes de marzo con 2.937 solicitudes y abril con 2.979 para diseñar una dinámica indiferenciada y regular hasta el mes de octubre con 3.265 solicitudes para ir cayendo lentamente en el mes de diciembre con 2.683, lo que traduce en un comportamiento normal de las demandas de los usuarios de los servicios catastrales por el canal escrito, contrariamente en el año 2020 el comportamiento es muy irregular, puesto que se comienza

	con un alza normal levemente por encima al del año anterior con 2.433 solicitudes, incrementándose en febrero con 3.267 para luego desplomarse, hacia abajo con 2.126 solicitudes en marzo, 527 en abril y tomar un repunte hacia el alza en mayo con 626 para llegar a un nuevo repunte en agosto, pues hasta este mes se cuenta con todos los datos de solicitudes. Evidentemente, los usuarios han usado el canal telefónico de manera constante y más bien regular, durante el año 2019, sin altibajos que indicase una situación anormal en su demanda, obteniéndose 17.718 llamadas, contrariamente en el año 2020 se presentó desde el mes de enero una tendencia hacia la alza en el uso del servicio, llegando a una meseta durante los meses de julio, agosto y septiembre, con 4.282 - 4.07 2 - 4.212 llamadas respectivamente. Esta diferencia en los dos años respecto al comportamiento en el acceso al canal por parte de los usuarios se debe a la aplicación de las políticas de Aislamiento preventivo como prevención del contagio por coronavirus, pues en la medida en que los ciudadanos no podían recurrir al canal presencial usaron el canal telefónico y virtual, lo que continúo durante el periodo posterior al aislamiento, de modo que se prueba las ventajas y la oportunidad que la UAECD cuente con diversos tipos de canales que no sólo responden a las características y necesidades de los usuarios, sino que son muy convenientes para atender las contingencias. Ver Tabla N° 33 y Gráfica N° 24. En fin, si se observa las gráficas que se han mostrado en el presente estudio, sobre las dinámicas que se han puesto al descubierto en el año 2020, es decir las Gráficas N° 12, 19, 20, 21, 24 y 26, se halla el contraste, con más profundidad con el canal presencial y menos con el canal escrito con respecto a los canales virtuales (Bogotá te escucha, Catastro en línea) y el canal telefónico, puesto que durante el periodo especial del 20 de marzo hasta el 17 de agosto se disminuye la demanda en los dos primeros canales, y en los otros, la demanda se incrementa. En otros términos, los canales presenciales y escrito se ven afectados negativamente en la demanda del servicio, a causa de la política gubernamental de Aislamiento preventivo, mientras que los canales virtuales y el telefónico son afectados positivamente, incrementándose la demanda, coadyuvando a que la gestión catastral en la UAECD, sin proponérselo estaba preparada para una contingencia como la que ha provocado la pandemia del coronavirus. Concluyéndose que es una muy buena apuesta pública diseñar los servicios y los canales de prestación en función de las necesidades y características de los usuarios, incluso en situaciones fortuitas.
Tiempo de espera	La variable tiempo de espera es importante en la medida que establece la oportunidad en la atención de las solicitudes por la UAECD, así se pudo establecer que en año 2019, el 90% de las solicitudes son respondidas en un tiempo menor a 15 días, incrementándose en un 92% para el año 2020, lo que genera en el usuario mayor confianza en la UAECD, y el 10% de los requerimientos están siendo atendidos en un tiempo mayor de 15 días en el año 2019, disminuyendo al 8% en el año 2020, lo que es positivo en términos de la prestación del servicio. **Tabla N° 39 Tiempo de espera** **Días de respuesta y culminación**

Etiquetas de fila	Año 2019	Año 2.020
<15 días	90%	92%
>15 días	10%	8%
Total general	**100%**	**100%**

Conocimiento

En términos del canal escrito, para el registro de las peticiones en el sistema de correspondencia CORDIS y su posterior respuesta se observa conocimiento de la existencia y de la naturaleza del servicio de los usuarios, como integrantes de grupos de valor y de interés. Teniendo en la cuenta las 35.586 solicitudes en el año 2019 y las 16.217 en el año 2020, esta variable se aborda desde dos ángulos: Asuntos relevantes y Dependencia destino responsable de respuesta.

En primer lugar, En la Tabla N° 40 se registran los asuntos más gruesos y relevantes que se atienden por el Canal escrito, siendo los trámites internos con mayor peso porcentual 41% en el 2019, bajando considerablemente en el año 2020 a 26%, luego sigue solicitud de información con 26% y 39%; solicitud de certificado de bienes e inmuebles con 15% y 9% y así sucesivamente hasta registrar aquellos asuntos con menor peso porcentual como solicitud manzana y boletín catastral con 3% y 1%, solicitud revisión avalúo con 1% en el 2019 y 11% en el año 2020. Ver Tabla N° 40.

Tabla N° 40 Asuntos relevantes

Asuntos	AÑO 2019	AÑO 2020
TRAMITES INTERNOS (INCLUYE AUSENCIA LABORAL)	41%	26%
SOLICITUD DE INFORMACION	18%	28%
SOLICITUD CERTIFICADO DE BIENES E INMUEBLES	11%	7%
SOLICITUD INFORMACION	8%	11%
REMISION DOCUMENTOS PARA EFECTO PLUSVALIA	5%	4%
SOLICITUD BOLETIN CATASTRAL	5%	2%
SOLICITUD CERTIFICADO CATASTRAL	4%	9%
SOLICITUD CERTIFICADO BIENES E INMUEBLES	4%	2%
SOLICITUD MANZANA Y BOLETIN CATASTRAL	3%	1%
SOLICITUD REVISION DE AVALUO	1%	11%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

En segundo lugar, como explicación de la variable conocimiento se considera los usuarios externos, en términos de los requerimientos que tramitan por el canal escrito y de los usuarios internos como responsables de la atención y del cumplimiento con la entrega de una respuesta o solución. En efecto, la "Gerencia Comercial y de Atención al Usuario" se encargó de tramitar el 37,73% de las solicitudes en el año 2020, incrementándose aún más en el 2020 con el 50,72%. Estos trámites se originan con una solicitud de los usuarios externos, en cambio la "Subgerencia de Recursos Humanos" se encargó en el 2019 del 18,81 de solicitudes internas, bajando a un 12,63% en el 2020. Continuando en términos porcentuales la Subgerencia de Información Económica" con 15,16% y 11,69%; la Subgerencia de Información Física y Jurídica" con 6,89% y 7.75%; "Gestión Documental" con 5,37% y 3,72%; Gerencia de Información Catastral con 3,77% y 1,59%; "Dirección

General" con 3,48% y 3,24 y así sucesivamente, hasta comprometer la mayoría de las unidades administrativas de la UAECD, (Ver Tabla N° 41 Dependencia destino y responsable).

En la anterior tabla se puede percibir cómo el canal escrito compromete a todos los procesos estratégicos, misionales, apoyo, evaluación y control, sometiendo a cada unidad administrativa al cumplimiento del tablero de control que permite determinar el porcentaje de avance de cada solicitud de trámite frente a criterios de oportunidad, la gestión o cierre de las peticiones por la UAECD. Esta herramienta de control y medición sobre la cual es posible tener un panorama general y detallado de la atención de este tipo de solicitudes, con las opciones, (sin recibir, sin asignar, en trámite, finalizado), cada una de las cuales tiene la posibilidad de obtener el indicador de oportunidad y de gestión.

Tabla N° 41 Dependencia destino y responsable

Dependencia destino y responsable	AÑO 2019	AÑO 2020
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	37,73%	50,72%
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	18,81%	12,63%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	15,16%	11,69%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	6,89%	7,75%
GESTION DOCUMENTAL	5,37%	3,72%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	3,77%	1,59%
DIRECCION GENERAL	3,48%	3,24%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3,36%	2,48%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1,42%	2,98%
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE DATOS ESPACIALES	1,25%	0,83%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1,14%	1,41%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0,48%	0,23%
SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	0,23%	0,18%
GERENCIA DE TECNOLOGIA	0,22%	0,10%
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	0,19%	0,20%
COMUNICACIONES	0,10%	0,06%
OBSERVATORIO TÉCNICO CATASTRAL	0,10%	0,01%
SUBGERENCIA DE INGENIERIA DE SOFTWARE	0,09%	0,06%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	0,08%	0,05%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,07%	0,04%
TESORERIA	0,02%	0,00%
COMISION DE PERSONAL	0,02%	0,01%
COMITE DE CONVIVENCIA	0,02%	0,01%
CORRESPONDENCIA 2012	0,01%	0,01%
GESTION SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0,00%	0,00%
Total general	**100,00%**	**100,00%**

Frecuencia de Uso

Analizando la Gráfica N° 42 Frecuencia de uso, se infiere que la reiteración de uso del canal escrito por personas naturales, entidades públicas y empresas, en el año 2019 sólo un 4% realizó solicitudes por una única vez y el 96% utilizó los servicios en más de una ocasión, por el mismo usuario y en el año 2020 se ha disminuido el porcentaje de usuarios que hacen solicitudes por una única vez al 2,47%, incrementándose aquellos que utilizan los servicios dos y más veces.

Tabla N° 42 Frecuencia de uso

	TOTAL Año 2019	%	TOTAL Año 2020	%
Única vez	1263	4%	401	2,47%
Dos veces	34323	96%	15.816	97,53%
Total general	**35.586**	**100%**	**16.217**	**100,00%**

En definitiva, se halla entonces que al contar con tan altos porcentajes de usuarios que acuden a la UAECD dos o más veces a utilizar sus servicios, aquellos se convierten en usuarios frecuentes y muchos de ellos en clientes al comprar los productos. Entre los usuarios más destacados o que más acuden a la UAECD se cuenta: Instituto de Desarrollo Urbano, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Secretaría de Distrital de Hacienda, Ministerio de Defensa, Policía Nacional, IDU, entre otros. Este tan importante conjunto de usuarios se constituye en un gran grupo de valor para la UAECD, puesto que por características y necesidades particulares, no sólo se sirven de los productos y servicios catastrales, sino que eventualmente o de manera dirigida, gracias a la interacción como usuarios con la entidad contribuyen en el mejoramiento de la producción y prestación de los mismos.

Beneficios

En la Tabla N° 43 se relacionan algunos de los usuarios (entidades y empresas) que usan los servicios en varias ocasiones, constituyéndose en un grupo de valor que por sus características y necesidades particulares buscan de la UAECD beneficios que representen un valor agregado para sus actividades. Por consiguiente, la UAECD tanto para ellos como para los ciudadanos en general se propone atender las necesidades en materia de gestión catastral con trasparencia, oportunidad, pertinencia y calidad.

Tabla N° 43 Entidades y empresas usuarias

	AÑO 2019	AÑO 2020
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	12,47%	15,96%
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI - IGAC	10,39%	2,65%
SECRETARIA DE HACIENDA	3,64%	2,41%
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICIA NACIONAL / SUBIN - GRUIJ - 29	3,31%	2,03%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	2,98%	1,13%
IDU	1,99%	0,01%
SECRETARIA DE PLANEACION	1,96%	1,40%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1,92%	3,43%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	1,58%	0,89%

SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1,44%	0,39%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	1,27%	0,53%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO - ZONA NORTE	1,14%	0,92%
SECRETARIA GENERAL	1,10%	0,53%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOG	0,94%	0,04%
PERSONERIA DE BOGOTA D C	0,94%	0,77%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	0,75%	0,65%
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	0,73%	0,99%
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	0,71%	1,22%
COOPEBIS	0,68%	0,39%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0,61%	0,19%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	0,50%	0,62%
CONTRALORIA DE BOGOTA	0,49%	0,54%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0,48%	1,35%
Otros	……	……
Total general	**100,00%**	**100,00%**

En la Tabla N° 43 se verifica a partir del nivel frecuencia los beneficios que buscan los usuarios de los productos y servicios catastrales. A manera de ejemplo, valga traer a colación las siguientes entidades que tienen los mayores niveles porcentuales de frecuencia entre los usuarios de la UAECD en los años 2019 y 2020 respectivamente: el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU 12,47 y 15,96%, Instituto Geográfico Agustín Codazzi 10,39 y 2,65%; Secretaría Distrital de Hacienda 3,64 y 2,65%; Ministerio de Defensa, Policía Nacional 3,64% y 2,41%; Alcaldía Local de Engativá 2,98 y 1,13%; IDU 1,99% y 0,01%; Secretaría Distrital de Planeación 1,96% y 1,40%; y Departamento Administrativo del Espacio Público 1,92 y 3,43, entre otros. Ver Tabla N° 43 Empresas y entidades usuarias.

Con respecto a los anteriores usuarios como con la ciudadanía en general , la UAECD presta un mayor interés por los atributos que valoran o esperan conseguir en la prestación de un producto y servicio, para lo cual existe una preocupación constante por rediseñar o formular y aplicar nuevos servicios para una mayor satisfacción de ellos racionalizar y virtualizar los trámites; habilitar mecanismos electrónicos para compra y pago de productos y servicios; robustecer y mejorar los sistemas de información catastral; fortalecer el servicio al ciudadanos y la comunicación interna y externa; mejorar continuamente los mecanismos de análisis y consultas de los datos; redefinir el Modelo de Integración de Planeación y Gestión, contando con un nuevo proceso en la cadena de valor Catastro multipropósito

Integración de información

Contexto

En concordancia con el Acuerdo Distrital 130 de 2004, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) como coordinadora de la infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital (IDECA), y el proceso misional de la integración de la información se propone la intensificación del acceso, el uso y el valor de los datos abiertos a partir de la innovación y el trabajo colaborativo con las entidades de la administración

distrital y demás grupos de interés, con el fin de que la Infraestructura de Datos Espaciales para Bogotá, sea la plataforma de información geográfica más actualizada, confiable y sostenible en el ámbito regional, con el fin de apoyar los procesos de planeación y gestión integral del territorio; y en general, la toma de decisiones basada en la evidencia y la interrelación de los datos en su contexto geográfico.

De ahí que en el año 2020, signado por las consecuencia de la pandemia del coronavirus, se ha constituido en un periodo de articulación con los próximos tres años, con un horizonte predictivo institucional, [25] fundamentando sus acciones y esfuerzos hacia el logro de cuatro objetivos estratégicos: i) Fortalecer el gobierno de los recursos geográficos de cara a los retos de la ciudad; ii) Aumentar el interés, visibilidad y uso de los recursos geográficos; iii) Innovación a través de los datos y iv) Descentralizar la gestión de los datos.

Circunstancialmente, este año, gracias a la experticia de IDECA, la UAECD ha bridado un invaluable apoyo durante la emergencia sanitaria, con la participación en acciones en el marco de la aplicación de la política de Aislamiento preventivo, ya que se requería de la disposición de datos e información georreferenciada como herramienta para la administración distrital en la toma de decisiones y la ejecución actuaciones con respecto al tratamiento de localización geográfica de la dinámica de la pandemia, al igual que la ubicación de los resultados de las "pruebas COVID-19", actualización de mapas, focalización de ayudas y acciones desarrolladas por la administración y medidas para la reactivación económica.

Por otra parte, en términos de canales de acceso, merece especial lugar hacer referencia a los avances y resultados obtenidos en lo atinente al "Fortalecimiento y mantenimiento de la plataforma de información geográfica para Bogotá y sus aplicaciones"[26] liderada por él área de gestión de IDECA de la UAECD, considerando el plan institucional. En primer lugar, el monitoreo de la disponibilidad, rendimiento y uso de aplicaciones disponibles que se traduce en el control del número de usuarios de las plataformas y aplicaciones IDECA, es decir, la Plataforma de Información Geográfica, la Plataforma Distrital de datos Abiertos, y la aplicación Datos Bogotá. Respecto a estas plataformas se cuenta con un cuantioso número de usuarios que acceden efectivamente y que cada vez desarrollan capacidad para acceder, pues IDECA se ha propuesto como objetivo estratégico "Aumentar el interés, visibilidad y uso de los recursos geográficos", promocionando o masificando la disponibilidad y uso de los recursos geográficos y diseñando e implementando estrategias de generación de demanda. Los resultados de estas acciones durante el año 2020 hasta el 16 de octubre, se verifican en la Tabla N° 43 Usuarios y plataformas de IDECA y Gráfica N° Gráfica N° 27 Comportamiento y progresión utilización plataformas.

Tabla N° 43 Usuarios y plataformas de IDECA

Plataforma de Información Geográfica	Mapas Bogotá	Plataforma Distrital de Datos Abiertos	TOTAL
103.785	1.214.962	267.038	**1.585.785**

La cuantía de usuarios expresa que las plataformas han dejado de ser un servicio para públicos muy específicos, advertidos, expertos y productores de información para pasar a un público mucho más amplio, pues IDECA ha mejorado la interacción con ellos, al igual que la disposición de los datos, y creando nuevos

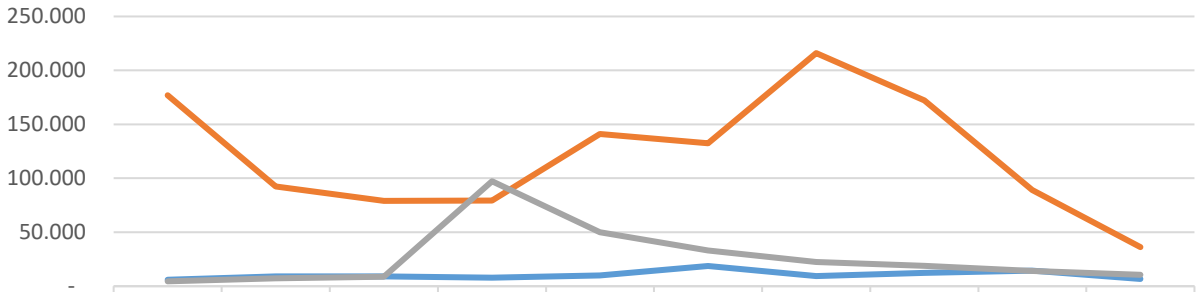
[25] "Informe de gestión primer semestre de 2020", Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital.

[26] Este acápite se elabora con base en el Informe: Fortalecimiento y mantenimiento de la plataforma de información geográfica para Bogotá y sus aplicaciones", preparado por el Ing. Hernán Mauricio Bernal Cubillos.

productos y servicios para atender las necesidades de información de los diferentes tipos de usuarios, mejorando la interacción, brindando nuevas posibilidades de visualización, análisis e integración de la información.

De otro lado, es pertinente examinar la dinámica de la demanda de los servicios de las plataformas durante el año 2020, lo que se muestra mes a mes en la Gráfica N° 27, constatándose que desde una perspectiva general hay una tendencia más progresiva en ascenso, en los primeros tres meses del año, aunque Mapas Bogotá comienza con una tendencia alcista en enero para caer en febrero, luego se revela el impacto de la pandemia del coronavirus y del tratamiento que le ha dado el gobierno con la política de Aislamiento preventivo.

Gráfica N° 27 Comportamiento y progresión utilización plataformas



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
PIG	5.966	9.183	9.108	7.887	10.041	18.725	9.343	12.397	14.339	6.796
MB	176.811	92.572	79.125	79.391	141.000	132.380	216.029	172.130	89.286	36.238
PDA	4523	7203	8938	97274	49973	33114	22391	18822	14118	10682

* Datos tomados a 16 de octubre de 2020

En la Grafica N° 27 se percibe que mientras que la demanda por los servicios de la Plataforma de Información Geográfica ha presentado una tendencia indiferenciada con un altibajo junio-julio para volver ascender levemente en agosto- septiembre y que la Plataforma Distrital de Datos Abiertos presenta una tendencia alcista luego del mes en que se decreta la política de Aislamiento, en abril llega a su pico máximo para mantenerse en niveles de una tendencia indiferenciada, la plataforma Mapas Bogotá muestra un comportamiento muy irregular comenzando el año con una tendencia alcista para bajar en febrero y mantenerse indiferenciada en los meses de marzo y abril y repuntar en mayo- julio y luego bajar para mantener una tendencia indiferenciada. De todos modos, lo que se observa definitivamente, independientemente del comportamiento en la demanda es que estas plataformas en razón de su virtualidad, en una época de ausencia de servicios presenciales se convierten en un buen instrumento de prestación de servicios e interacción con los ciudadanos y grupos de valor e interés de la UAECD.

También, en términos de servicios y las posibilidades, a través de IDECA, la UAECD brinda a los ciudadanos aplicaciones que con el paso del tiempo serán parte de la cotidianidad de los ciudadanos, constituyéndose en nuevos niveles de información geográfica. En esta búsqueda por el continuo mejoramiento de la información espacial y los datos abiertos en general, la UAECD gestiona la descentralización de los datos, el desarrollo de dos versiones de Mapas Bogotá con nuevas funcionalidades, una nueva versión de Mapas Bici móvil, una nueva versión de la plataforma de datos abiertos y dos nuevas versiones de la plataforma de información geográfica para Bogotá, entre otros, al igual que la aplicación de estrategias para la promoción y divulgación

que permita aumentar el número de usuarios. En la Tabla N° 44 Aplicaciones móviles se registra el número de descargas.

Tabla N° 44 Aplicaciones móviles se registra el número de descargas

Mes	Agéndate con Bogotá	Bogotá Cambia	Mapas Bogotá Bici
Enero	109	3	829
Febrero	58	2	887
Marzo	36	2	568
Abril	15	3	275
Mayo	22	3	586
Junio	65	5	5.080
Julio	19	2	885
Agosto	3	0	392
Septiembre	0	0	403
TOTAL	**327**	**20**	**9.905**

Agregándose recursos que repotenciaran los diferentes medios de acceder a los productos y servicios de la UAECD. Entre otros, se cuenta con los siguientes: En primer lugar, vinculación del componente geográfico en la captura y disposición de datos de la ciudad, gracias al monitoreo de los visores y aplicaciones geográficas de las diferentes entidades del distrito que consumen servicios dispuestos por la Infraestructura, con el fin de asegurar el uso y disponibilidad de los datos y recursos geográficos. Adicionalmente, optimizando los procesos de visualización y disposición de información, reutilizando los recursos geográficos de la Infraestructura.

En segundo lugar, la puesta en producción de una nueva versión de Mapas Bogotá (https://mapas.bogota.gov.co) que contempló principalmente el rediseño de la interfaz de usuario de acuerdo con los lineamientos de marca definidos para IDECA. Adicionalmente, se abordaron aspectos tendientes al robustecimiento de la aplicación, con la ampliación de capacidades técnicas mediante la generación de nuevas funcionalidades y el fortalecimiento o mejoras de algunas de las existentes.

En tercer lugar, la implementación de una nueva funcionalidad en la aplicación Mapas Bogotá, denominada “Ojo a la Obra”, en el marco de la política de Gobierno Abierto, que consiste en la visualización de las obras públicas adelantadas por la administración distrital, tanto las ejecutadas recientemente, como en ejecución e incluso, las proyectadas a nivel de cada una de las localidades. De esta manera, la ciudadanía puede conocer y estar informada de primera mano sobre el avance de los contratos aspectos técnicos y económicos de las mismas.

En cuarto lugar, el diseño y aplicación de nuevos dashboard que enriquecen los niveles de información en Mapas Bogotá que se traducen en elementos de visualización estadística que permiten al usuario entender y tener una mejor comprensión de la información geográfica que está representada sobre un mapa. Con este objetivo, para el primer semestre de 2020, se desarrollaron 25 nuevos dashboard con información descriptiva presentada en tablas, barras, y gráficas que facilitan un mejor uso y conocimiento de los datos geográficos de la ciudad.

En quinto lugar, la nueva versión App Mapas Bogotá Bici con un nuevo nivel de información geográfica denominado “Ciclovías temporales”, el cual fue dispuesto por la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM como responsable de la información, con el fin de promover el uso de la bicicleta y facilitar la movilidad de los

ciudadanos como estrategia de desplazamiento de los trabajadores en el marco de la reactivación económica y de descongestionamiento del sistema Transmilenio. En fin, el desarrollo de un servicio propio de geocodificación, basada en servicios web geográficos que apuntan a los datos oficiales del distrito capital, como son: la malla vial integral, sitios de interés y las bases de datos históricas de la nomenclatura de la ciudad.

Identificación de variables

La iniciativa definida para este caso, está orientada a "Aumentar el uso y aprovechamiento de los recursos disponibles para robustecer la plataforma de información geográfica de Bogotá" por lo que para tales efectos, la población objetivo está enmarcada tanto en los usuarios actuales, como en los nuevos usuarios que tiene dicha plataforma. Para este caso, se presenta a continuación el registro de variables:

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
			Personas / 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	Estrato	SI
−	**5**	Actividad económica y escolaridad	SI
	6	Intereses	SI
	7	Acceso a canales	SI
	8	Uso de canal	SI
	9	Conocimiento y Niveles de uso	SI
	10	Beneficios y eventos	SI
* *De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.*			

Clasificación de sub-grupos

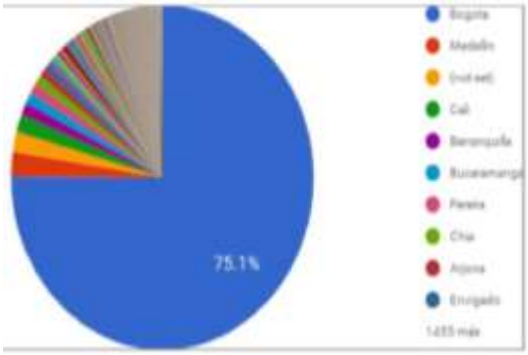
Están compuesto por ciudadanos personas naturales mayores de edad, grupos de interés y valor que se sirven de las plataformas y aplicaciones de la infraestructura de espaciales datos, al igual que elevan requerimientos

a IDECA. A continuación, se realiza un ejercicio de caracterización de los usuarios, de cara a los productos y servicios de la UAECD y sin que sea anacrónico se toma como referentes unas variables de análisis de un informe elaborado con tal fin en el año 2018[27], al igual que las bases de datos de los requerimientos elevados directamente a IDECA, durante los años 2019 y 2020.

Variables	
Ubicación	Para dar cuenta del lugar del domicilio, origen y presencia de los usuarios en el espacio territorial se acude a las conclusiones de la encuesta antes citada. Ver Gráficas N° 28, 29 y 30

Gráfica N° 28 Domicilio

Gráfica N° 29 Origen visitas al portal



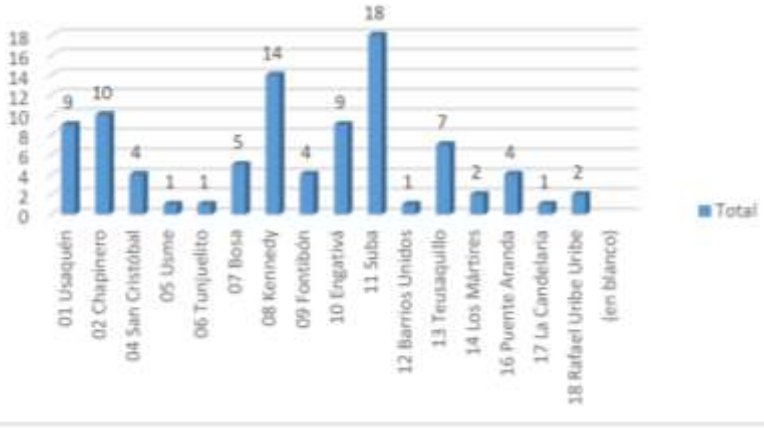
En la" Grafica N° 28 Domicilio" se indica que la gran mayoría, un 92%, de los encuestados están domiciliados en Bogotá D.C. No obstante, una minoría de ellos reside fuera del Distrito de Capital, en los municipios aledaños y necesitan los productos y servicios de la UAECD. Estos datos son coherentes en cierta medida con las estadísticas que proporciona Google Analitycs, que hace parte del Sistema de Gestión de Contenidos, permitiendo evidenciar las visitas al portal, lo que se representa en la Gráfica N° 29 Origen visitas al portal. En esta grafica se ratifica el hecho de que una gran mayoria de usuarios son de Bogotá D.C., el 75% y el resto de visitas provienen, a parte de Chía que es un municipo de la sabana de Bogotá, de ciudades como Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Arjona, Envigado. Esta demanda de los productos y servicios de la gestión catastral, incluida la información espacial constituye un reto para que de cara a estos usuarios externos al Distrito Capital, la UAECD cada vez se posicione como una plataforma no solo de la gestión catastral sino también de datos oficiales de Bogotá.

En la "Gráfica N° 30 Encuestados por localidad". En efecto, las localidades en las que más participaron de la encuesta fueron Suba (18%), Kennedy (14%), Chapinero (10%) y Engativá

[27] "Informe de caracterización de usuarios 2018", elaborado con base en los términos del contrato 357-2017, celebrado entre la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y BISA CORPORATION LTDA. El estudio se hizo con base en 104 encuestas, iniciadas desde el día 12 de febrero y con fecha de corte el día 7 de marzo de 2018.

(9%), contrastando con las localidades de Santa Fe, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar y Sumapaz donde no se obtuvieron encuestas, a pesar de que la localidad de Ciudad Bolívar posee más de 700.000 habitantes. De todas maneras, a lo largo de este estudio se ha focalizado usuarios por localidades, tal y como lo representa la Tabla N° 16, encontrándose que las localidades más grandes tienen un porcentaje de requerimientos o trámites de servicios virtuales en proporción a su tamaño. En fin, la focalización territorial de los usuarios tanto en la Gráfica N° 30 como en la Tabla N° 16 contribuye a que la residencia de los usuarios o grupos de interés con características particulares dentro de la jurisdicción distrital, sirva para establecer óptimos lugares de servicio.

Gráfica N° 30 Encuestados por localidad



Edad

Sin lugar a dudas la edad es un parámetro que permite identificar roles, necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a los servicios catastrales, por ejemplo, si las personas entre 26 y 40 años estarían muy motivadas por asuntos profesionales o asuntos relacionados con los predios, muchos jóvenes se servirían de los servicios de la UAECD por razones académicas, simple consulta o el uso de aplicaciones para sus actividades. En la "Gráfica N° 31 Edad" se registra que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre los 26 y 40 años 53%, siendo el grupo que sigue el de los nativos digitales en el rango de edad entre los 18 y 25 años (hecho que podría demostrar que el portal IDECA tiene un uso más profesional que académico si se infiere que la edad promedio de graduación de un profesional son los 23 años de edad), teniendo en la suma de los anteriores el 79% del total de los encuestados. Como era de esperarse, los encuestados de más de 56 años son un conjunto de encuestados bastante reducido 3% y los encuestados entre 41 y 55 años es un grupo reducido también (17%). Ver Gráfica N° 31 Edad.

Gráfica N° 31 Edad

Género

De acuerdo con la encuesta referenciada anteriormente, en términos de la Gráfica N° 32 Género, la mayoría de los usuarios del portal son de género masculino con el 75% de la población y le sigue el género femenino con el 22% de los encuestados. Es de constatar que también hubo encuestados que prefirieron no responder acerca de su género: 2%. A este título es muy particular que una mayoría abrumadora de los usuarios de los servicios de IDECA sean hombres, lo que se diferencia con la "Encuesta de satisfacción Atención al usuario" del año 2019, en la cual los usuarios de la UAECD son 47% mujeres y hombre 53% (Gráfica N° 1) y aún más hay un contraste con el canal telefónico, donde los hombres están en menor proporción 39% frente a las mujeres con un 60% (Tabla N° 31). En atención a los anteriores diferentes resultados sobre el género de los usuarios, se podría comprender cómo los usuarios se sirven de las especificidades de cada canal y servicio.

Gráfica N° 32 Género

Estrato

Indiscutiblemente, la identificación de los ingresos o del estrato al cual pertenecen los usuarios incide en la relación con los productos y servicios de la UAECD y particularmente aquellos de IDECA. Efectivamente, se comprende que hay una relación de los usuarios frente a la demanda de los servicios, pues aquellos que pertenecen a los estratos 1, 5 y 6 requieren en menor medida los servicios, el 1 porque su situación lo impide, en razón a una realidad económica concreta y carencia de capacidades y el 5, 6 pues no son tan numerosos en el conjunto de la sociedad, tiene suficientes condiciones materiales recurren a los servicios en lo estrictamente necesario, en algunos casos a través de terceros. Por ello, en la "Gráfica 33 Estratos" los datos obtenidos representan una curva muy cercana a la distribución normal, con una media y máxima en el estrato 3, los estratos 1 y 5 con un número de encuestados notablemente pocos y los estratos 2 y 4 con unas cantidades con diferencias pequeñas y no hay registrados encuestados del estrato 6. La anterior situación es similar a lo que ha pasado en el Canal Virtual, ver Tabla N° 14, puesto que la mayor cantidad de usuarios se encuentran en los estratos 3 y 4. De ahí que con el objetivo estratégico "Aumentar el interés, visibilidad

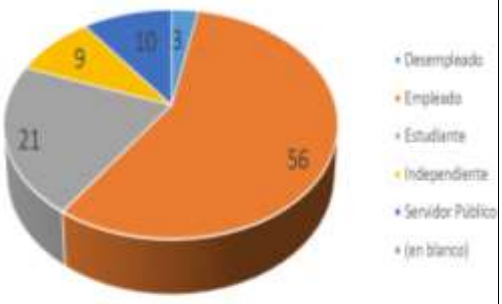
y uso de los recursos geográficos", la UAECD se proponga promocionar o masificar la disponibilidad y uso de los recursos geográficos con la implementación de estrategias de generación de demanda, llegando a los estratos más bajos y más altos.

Gráfica 33 Estratos

Actividad económica y escolaridad

En cuanto a la ocupación de los encuestados es mayoritariamente notable en los empleados con 55% y en los estudiantes 22%, hecho que comprueba que el interés sobre los contenidos y servicios de la página son distintos al ocio o a la entretención y corresponden más bien, mayoritariamente al uso de información legal del distrito, tanto para fines comerciales, como para fines académicos, en el caso de los estudiantes. La siguiente categoría es la de los servidores públicos con 10% y fue notoriamente baja la participación de los independientes y desempleados en la encuesta.

Gráfica N° 34 Ocupación



Gráfica N° 35 Nivel de escolaridad

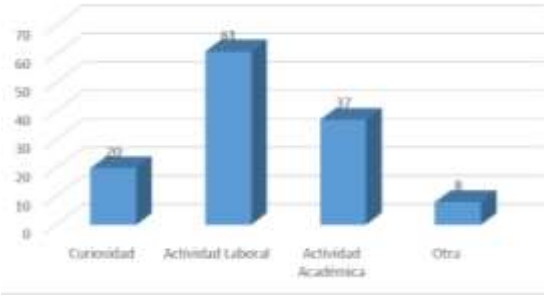
En lo que concierne la escolaridad es notorio la cantidad de profesionales que respondieron la encuesta 39%, seguidos con una participación también notoria, los especializados 26%, el nivel de maestría 14% y como dato curioso, los tecnólogos también tuvieron una notoria participación con 11%, que sumados representan un 89% de la población de encuestados; lo que indica que el uso de los datos oficiales del portal IDECA es mayoritariamente de personas con un nivel de escolaridad superior o igual a la educación superior.

Nivel Intrínseco

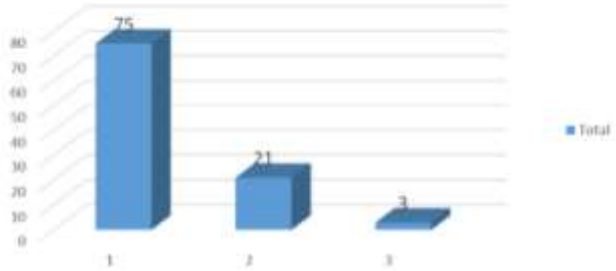
Intereses

En la citada encuesta se indagó sobre objetivos y actividades que atraen e interesan a los ciudadanos con el propósito de identificar asuntos e información que permitan un mejoramiento continuo de los servicios y productos, generación de nuevos y hacer aún más eficaz y eficiente la interacción con los usuarios. Ver Gráficas N° 36 y 37.

Gráfica N° 36 Objetivos de visita al portal



Gráfica N° 37 Cantidad de objetivos de visita al portal

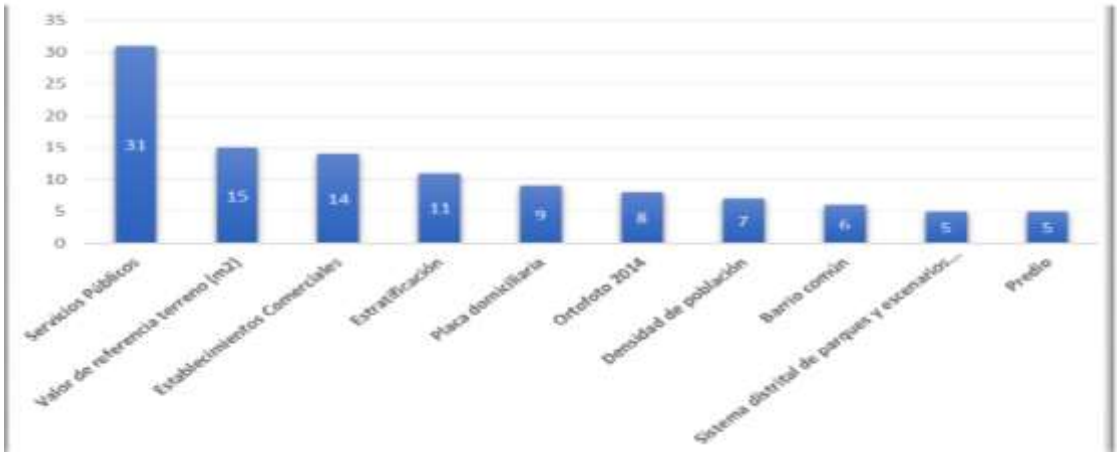


La "Gráfica N° 36 Objetivos de visita" da cuenta de que el objetivo determinante de la mayoría de los usuarios encuestados, que son visitantes del portal, es la actividad laboral con un 61% y el segundo lugar en prioridad es la actividad académica con el 37%. Y un aspecto que se convierte en posibilidades de nuevos desarrollos del servicio consiste en que el 20% de los usuarios que visitaron el portal lo han hecho motivados por la curiosidad. De otro lado, dado que un mismo encuestado podría haber manifestado distintos objetivos, (Ver Gráfica N° 37 Cantidad de objetivos de visita al portal), se verificó el número de objetivos por cada visitante y su frecuencia: la gran mayoría de los encuestados tiene un solo objetivo al ingresar el portal IDECA 72%, lo que confirma el objetivo principal de los visitantes expresado en el ítem analizado; seguido de las visitantes del portal que poseen 2 objetivos al visitar el portal con 22%; que sumados, constituyen el 94% de los encuestados.

Así mismo, para comprender los aspectos más relevantes y comunes que interesan al ciudadano se recurre al informe de requerimientos del año 2019 de IDECA[28]. De hecho, en la Gráfica N° 38 se revela que los requerimientos más solicitados corresponden al área de servicios públicos, seguido por el valor de referencia del terreno, los establecimientos públicos y establecimientos públicos y en menor medida se solicitó información sobre predio, Sistema Distrital de parques y escenario", barrios, entre otros. Lo anterior indica que ante la información espacial que IDECA ha procesado, los usuarios se sirven de ella, dejando una trazabilidad de aquellos asuntos y temas que son de su mayor interés.

Gráfica N° 38 Datos más solicitados por los usuarios de IDECA

[28] Informe de la Unidad de Gestión: Fomento del Uso y Apropiación de los Recursos Geográficos del Distrito", elaborado por Angela Indira Suárez, Martha Elisabeth Melo, Patricia Toro, Lorena Paola Fortich Tulena, Diego Pinilla.

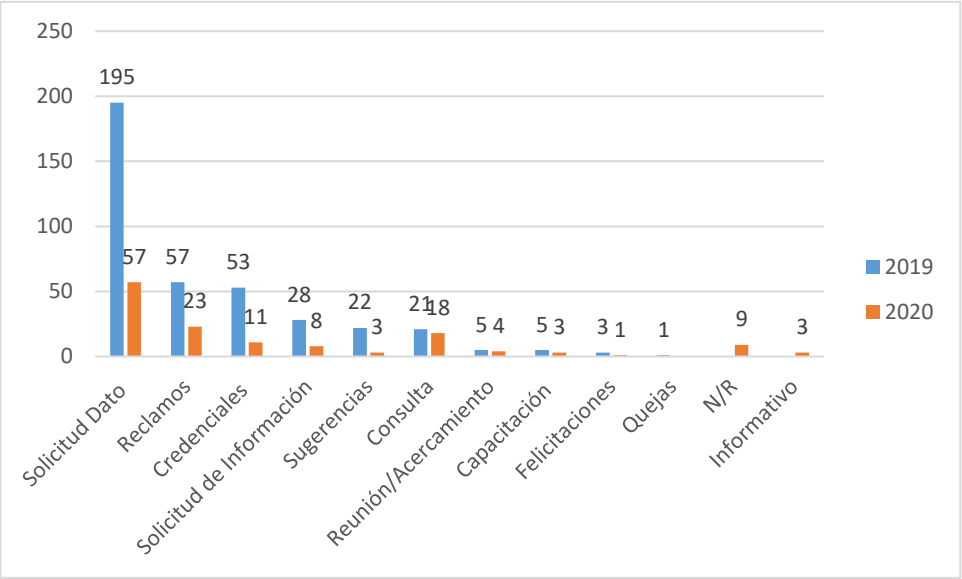


Así mismo, la Matriz de requerimientos de IDECA, a fin de comprender los intereses de los usuarios al momento de hacer sus demandas, éstas se categorizan por tipo de solicitudes, lo que se muestra en la Tabla N° 46, referenciándose que la categoría solicitud dato tiene un mayor valor porcentual para los años 2019 y 2020 con 50% y 57% respectivamente, y sucesivamente reclamos con 14,62% y 16,43%;credenciales con13,59% y 7,86%; solicitud de información con 7,18% y 5,71%; sugerencias con 5,64% y 2,14% , entre otros. El tipo de solicitudes que tienen que ver con reclamos, quejas, capacitación y reuniones de acercamiento, que constituyen un interés para los usuarios y una oportunidad para la entidad a fin de establecer espacios de comunicación e interacción con ellos y así mejorar la oferta de servicios. Ver Tabla N° 45 Tipo de solicitud y Gráfica N° 39.

Tabla N° 45 Tipo de solicitud

	2019		2020	
Tipo de solicitud	**TOTAL**	**%**	**TOTAL**	**%**
Solicitud Dato	195	50.00%	57	40.71%
Reclamos	57	14.62%	23	16.43%
Credenciales	53	13.59%	11	7.86%
Solicitud de Información	28	7.18%	8	5.71%
Sugerencias	22	5.64%	3	2.14%
Consulta	21	5.38%	18	12.86%
Capacitación	5	1.28%	3	2.14%
Reunión/Acercamiento	5	1.28%	4	2.86%
Felicitaciones	3	0.77%	1	0.71%
Quejas	1	0.26%		0.00%
Informativo		0.00%	3	2.14%
N/R		0.00%	9	6.43%
Total general	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

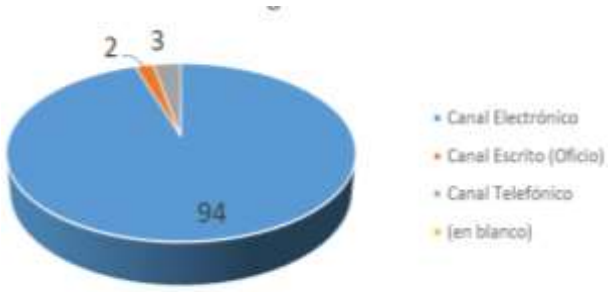
Gráfica N° 39 Tipo de solicitud



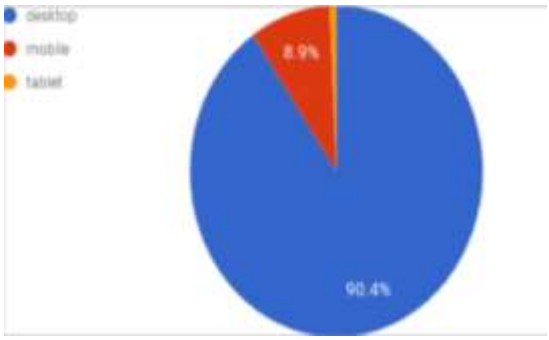
Acceso al canal

En lo que concierne canales de acceso a los productos y servicios, la ciudadanía cuenta con múltiples medios y frente a los cuales ha desarrollado capacidades y en la medida que accede a ellos, ella manifiesta sus preferencias. En la Gráfica N° 40 se evidencia el 95% de los encuestados prefiere obtener información geográfica por medio del Canal Electrónico, aunque aún persisten un 2% que prefieren hacerlo por escrito y un 3% que prefieren hacerlo por Canal Telefónico. Igualmente, en la Gráfica N° 41 se reporta que al portal IDECA se accede mayoritariamente desde equipos de escritorio o a lo sumo portátiles con 90,4%, seguido de una reducida afluencia a través de dispositivos móviles 8.9%[29].

Gráfica N° 40 Canal preferido para consultar información geográfica



Gráfica N° 41 Dispositivo usado



[29] "Informe de caracterización de usuarios 2018" citado.

Desde otra perspectiva, una de las fuentes de información para comprender el acceso a los servicios de IDECA es la base de datos de requerimientos. Justamente, para el años 2019 se cuenta con 390 usuarios y en el año 2020 con 140. Bien, la base de datos contiene un campo que permite identificar un tipo de usuarios, que accede al canal, ya sea interno o externo, es decir aquel que hace solicitudes por fuera de la entidad, siendo la gran mayoría 388 y 130 usuarios para los años mencionados, en su orden. Ver Tabla N° 46 Tipo de usuario.

Tabla N° 46 Tipo de usuario

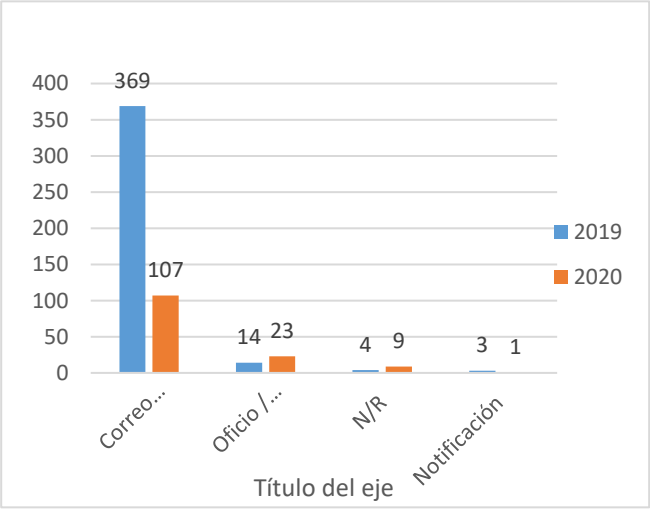
	2019 TOTAL	%	2020 TOTAL	%
Externo	388	99.49%	130	92.86%
Interno		0.00%	1	0.71%
N/R	2	0.51%	9	6.43%
Total general	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

Entre los recursos para acceder a los servicios por requerimientos directos son el correo electrónico, el oficio o memorando y la notificación. Así, en la "Tabla N° 47 Medio de acceso" se señala que el 94,62% y 76,43% para los 2019 y 2020, en su orden, recurren al correo electrónico, por memorando el 3,59% y el 16% y en una mínima proporción se recurre a la notificación 0,77% y 0,71%.

Tabla N° 47 Medio de acceso

Medio de acceso	2019		2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Correo electrónico	369	94.62%	107	76.43%
Oficio / Memorando	14	3.59%	23	16.43%
N/R	4	1.03%	9	6.43%
Notificación	3	0.77%	1	0.71%
Total general	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

Gráfica N° 42 Medio de acceso



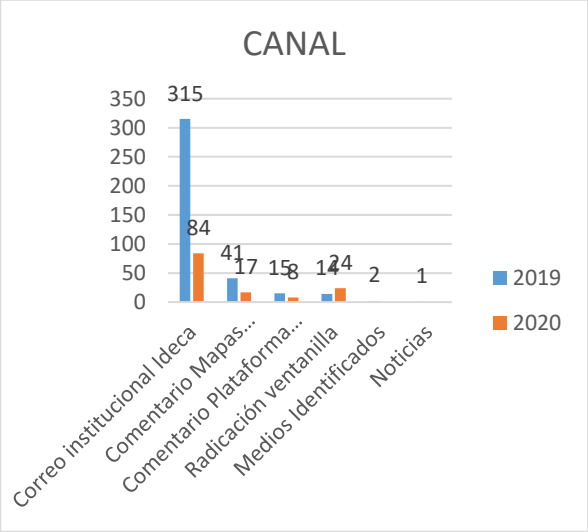
Sin embargo, como canales propiamente dichos, el servicio de requerimientos directos cuenta con los siguientes canales: correo institucional, comentario Mapas Bogotá, radicación ventanilla, comentario Plataforma de Información Geográfica, medios identificados y noticias. Observando la Tabla N° 48 y la Gráfica 43 se halla que tanto en el año 2019 como el 2020 el correo

institucional es el más utilizado con el 80,77% y 84%; seguido de comentario mapas Bogotá con el 10,51% y 12,14%; continuando radicación ventanilla con el 3,59% y 17,14% ; comentario Plataforma de Información Geográfica con 3,85% y 5,71%; y en menor medida noticias 0,26%, en el 2019 y ninguna utilización en el año 2020. Las anteriores posibilidades para acceder a los servicios de IDECA se intensificarán cuantitativamente y cualitativamente con la ejecución del objetivo estratégico institucional "Aumentar el interés, visibilidad y uso de los recursos geográficos".

Tabla N° 48 Canal de acceso

	2019		2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Correo Institucional Ideca	315	80.77%	84	60.00%
Comentario Mapas Bogotá	41	10.51%	17	12.14%
Radicación Ventanilla	14	3.59%	24	17.14%
Comentario Plataforma De Información Geográfica	15	3.85%	8	5.71%
N/R	2	0.51%	7	5.00%
Medios Identificados	2	0.51%		0.00%
Noticias	1	0.26%		0.00%
Total General	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

Gráfica N° 43 Canal de acceso



En términos de canales de acceso a lo largo de este estudio se han hecho las respectivas explicaciones de cara a las necesidades, preferencias y expectativas de los usuarios, agregándose recursos que repotenciaran los diferentes medios para acceder a los productos y servicios de la UAECD. Entre otros se cuenta con los siguientes: vinculación del componente geográfico en la captura y disposición de datos de la ciudad; la puesta en producción de una nueva versión de Mapas Bogotá (https://mapas.bogota.gov.co); la implementación de una nueva funcionalidad en la aplicación Mapas Bogotá, denominada "Ojo a la Obra"; el diseño y aplicación de nuevos dashboard que enriquecen los niveles de información en Mapas Bogotá; la nueva versión App Mapas Bogotá Bici con nuevos niveles de información geográfica.

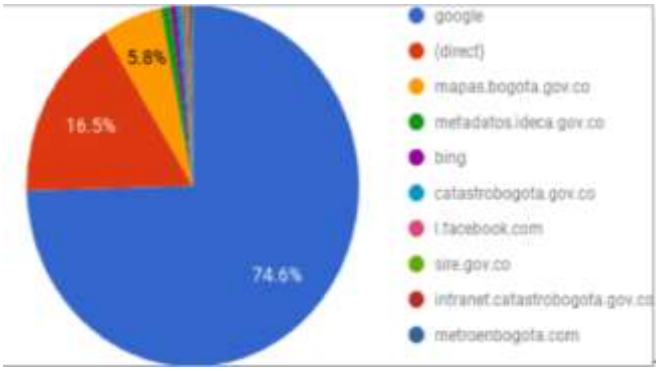
Uso del canal

A partir de la encuesta[30], se ha verificado el uso efectivo de los diferentes canales, por ende, se toma como ejemplo porcentualmente, los visitantes del portal por fuente de tráfico, por página visitada, al igual que la matriz de requerimientos, en cuanto al número de éstos por sector. En primer lugar, en la Gráfica N° 44 se indica que la fuente mayoritaria de acceso al portal es el buscador Google 74,6%, es importante anotar que el acceso directo a la URL del portal tiene un porcentaje importante 16,5% y que el aporte del portal mapas.bogota.gov.co es del 5,8%. De otro lado, en la Gráfica N° 45 se señala que mayoritariamente los visitantes anónimos del portal ingresan a la página raíz o principal del portal 42,7%. Seguido del mapa de

[30] "Informe de caracterización de usuarios 2018" citado.

referencia 22,3% y del menú Proyectos Geográficos del portal 13,5%. Los anteriores suman el 78,5% del tráfico de visitantes anónimos al portal.

Gráfica N° 44 Visitantes del portal por fuente de tráfico



Gráfica N° 45 Visitantes por páginas visitadas

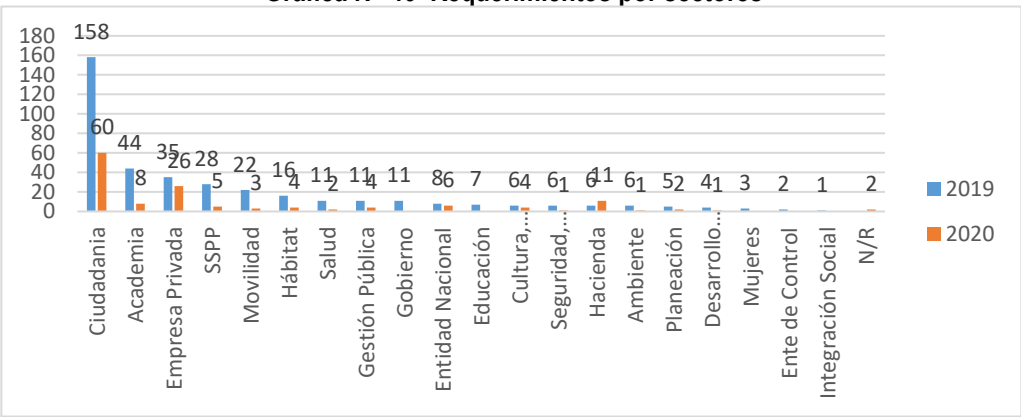
En segundo lugar, la matriz de requerimientos dirigidos a IDECA indica el uso de canales a partir de la comprensión de las demandas de la ciudadanía y los sectores que efectivamente usan los productos y servicios. Específicamente, de acuerdo con la Tabla N° 49 Requerimientos por sectores, y la Gráfica N° 46, la ciudadanía en general requiere en mayor cantidad los servicios con el 29,81% en el año 2019 y 11,32% en el año 2020, a continuación como un hecho relevante la academia ocupa un segundo lugar con el 8,30% para el 2019 y un 1,51% en el 2020, superado por la empresa privada que obtuvo un 4,91%, habiendo alcanzado en el año 2019 un 6,60%. Servicios públicos ocupa un cuarto lugar con 5,28% y 0,94%, siguiendo movilidad con 4,15% y 0,57%. Así mismo, la mencionada tabla muestra que los sectores que menos requerimientos han presentado es Integración Social con el 0,19% en el 2020 y ninguno en el año 2020, al igual que Ente de control, pero que hizo requerimientos con el 0.38%, así mismo, las mujeres con 0,57% en el 2019. En todo caso, en la mencionada tabla se observa que a través de la modalidad requerimientos directos a IDECA diferentes sectores, con diversidad de finalidades y objetos sociales acuden a sus servicios con una variedad de identificadores de datos, tal y como lo muestra la Tabla N° 52, lo que indica la importancia y la relevancia de la UAECD en términos de su misión en relación con la gestión de la información geográfica del Distrito.

Tabla N° 49 Requerimientos por sectores

	2019 TOTAL	%	2020 TOTAL	%
Ciudadanía	158	29.81%	60	11.32%
Academia	44	8.30%	8	1.51%
Empresa Privada	35	6.60%	26	4.91%
SSPP	28	5.28%	5	0.94%
Movilidad	22	4.15%	3	0.57%
Hábitat	16	3.02%	4	0.75%
Salud	11	2.08%	2	0.38%
Gestión Pública	11	2.08%	4	0.75%
Gobierno	11	2.08%		0.00%
Entidad Nacional	8	1.51%	6	1.13%
Educación	7	1.32%		0.00%

Cultura, Recreación y Deporte	6	1.13%	4	0.75%
Seguridad, Convivencia y Justicia	6	1.13%	1	0.19%
Hacienda	6	1.13%	11	2.08%
Ambiente	6	1.13%	1	0.19%
Planeación	5	0.94%	2	0.38%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	4	0.75%	1	0.19%
Mujeres	3	0.57%		0.00%
Ente de Control	2	0.38%		0.00%
Integración Social	1	0.19%		0.00%
N/R		0.00%	2	0.38%
Total general	**390**	**73.58%**	**140**	**26.42%**

Gráfica N° 46 Requerimientos por sectores



En tercer lugar, la matriz de requerimientos dirigidos a IDECA contempla la categoría solicitante, la cual registra la diversidad de personas naturales, entidades públicas y empresas que usan los canales, destacándose las universidades, las entidades del orden distrital y nacional. A manera de ilustración en la Tabla N° 50 se registran los primeros 20 solicitantes con mayor número de requerimientos, siendo los ciudadanos en general con 158 en el año 20219 y 60 en el año 2020 y así sucesivamente para Vanti con 26 y 5, Secretaría de Movilidad 15 y 1, Secretaría general con 11 y 4, la Universidad Nacional con 9 y 1, el resto de solicitantes se reconocen en la tabla mencionada. De todas manera el listado d solicitantes es muy diverso pues se cuenta con empresas como Suramericana, Liberty, Lime, Banco caja Social de Ahorros, Gas Natural Fenosa, Consorcio Alfa, Aquaviva, Sigma y centros educativos como la Universidad de California y University College London, entre otros.

Tabla N° 50 Solicitantes

Solicitantes	2019	2020
Ciudadano	158	60
Vanti	26	5
Secretaría Distrital De Movilidad	15	1
Secretaría General	11	4

U. Nacional	9	1
Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital	4	4
Secretaría Distrital De Hacienda	2	6
U. Andes	5	3
Secretaría Distrital De Planeación	5	2
U. Distrital Francisco José De Caldas	6	
U. Sergio Arboleda	6	
Empresa De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Bogotá	4	2
Secretaría Distrital Del Hábitat	4	1
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia Y Justicia -	4	1
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur E.S.E.	5	
Secretaría Distrital De Gobierno	4	
Manov Ingeniería Ltda.		4
Empresa De Telecomunicaciones De Bogotá S.A.	3	1
Instituto De Desarrollo Urbano	4	
Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos	4	
4-72	4	
Departamento Administrativo De La Defensoría Del Espacio Público	4	
Jardín Botánico José Celestino Mutis	4	
Otros	…….	……
Total General	**340**	**140**

En cuarto lugar, es pertinente comprender el uso de los canales, en cuanto a los requerimientos directos a IDECA por parte de los usuarios en un año normal como el 2019 y un año signado por las medidas preventivas para tratar la pandemia del coronavirus, lo que se descubre en la "Tabla N° 51 Requerimientos directos mes a mes año 2019 y 2020". En esta tabla se aprecia que en el año 2019, en los meses de febrero y marzo no hubo requerimientos, despegando significativamente en abril para mantener una tendencia más bien indiferenciada a lo largo del año en torno al número de requerimientos que se presentaron en los meses junio, agosto y diciembre, indicando un comportamiento regular de los usuarios que no implica contratiempos en el servicio para la entidad.

Ahora bien, en el año 2020, analizando en detalle el comportamiento en la demanda se halla que en la medida en que el año fue avanzando los tres primeros meses hubo una demanda gradual en aumento de requerimientos para caer en marzo y no contarse con más requerimientos hasta agosto, que es el mes hasta con el cual se cuenta con datos para el presente estudio. Esta situación es un ejemplo más de los efectos de la política de Aislamiento preventivo y los efectos colaterales que ha acarreado la pandemia del coronavirus, que no se ha traducido en un "no uso de canales", sino más bien los usuarios de acuerdo con las circunstancias, sus necesidades y preferencias recurren a otros canales, en los cuales ya se ha señalado los efectos, en cierta medida positivos, pues da cuenta que el hecho de contar con una diversidad de canales de acceso a los servicios, en este caso virtuales, coadyuva a superar las contingencias.

Tabla N° 51 Requerimientos directos mes a mes año 2019 y 2020

	2019	%	2020	%

Enero	1	0.26%	16	11.43%
Febrero		0.00%	40	28.57%
Marzo		0.00%	71	50.71%
Abril	43	11.03%	13	9.29%
Mayo	44	11.28%		0.00%
Junio	37	9.49%		0.00%
Julio	40	10.26%		0.00%
Agosto	29	7.44%		0.00%
Septiembre	54	13.85%		0.00%
Octubre	50	12.82%		0.00%
Noviembre	57	14.62%		0.00%
Diciembre	35	8.97%		0.00%
Total general	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

En conclusión, con respecto al uso de canales, en el primer semestre de 2020, se avanzó en la ampliación y actualización de los niveles de información geográficas, la puesta en producción y estabilización de la versión in house del servicio de geocodificación, el desarrollo de la nueva versión de la plataforma Mapas Bogotá; la actualización de la versión de Mapas Bogotá Bici disponiendo en las tiendas de Apple Store y Google Play, una versión que incluye las ciclovías temporales habilitadas por la alcaldía, promoviendo de esta forma, el uso de la bicicleta como alternativa de transporte en la reactivación económica de la ciudad, y el enriquecimiento de 25 niveles de información con dashboards que permiten al usuario un mayor entendimiento de los datos de la ciudad dispuestos en Mapas Bogotá. Finalmente, con estas iniciativas se logró el incremento de los usuarios y datos dispuestos en las plataformas de Datos Abiertos Bogotá y Mapas Bogotá.[31]

Conocimientos (Tipo de trámite o servicio)

En lo que concierne esta variable, recurriendo al "Informe de caracterización de usuarios 2018", " Informe de la Unidad de Gestión: Fomento del Uso y Apropiación de los Recursos Geográficos del Distrito" y a la "Matriz de requerimientos directos a IDECA" se halla que todo tipo de información que se solicita está relacionada con ciertos niveles de conocimiento de los usuarios con relación a los asuntos espaciales y los servicios de la entidad, lo que quiere decir que ellos reconocen los servicios, son conscientes de su existencia y tiene capacidad de retroalimentación.

Para empezar, con base en el "Informe de caracterización de usuarios 2018" se dispone de los datos con respecto al nivel de escolaridad y la profesión de los encuestados. Así, en la Grafica N° 47 Nivel de Escolaridad es evidente la cantidad de profesionales que respondieron la encuesta (39%), seguidos con una participación también notoria, los especializados (26%), el nivel de maestría (14%) y como dato curioso, los tecnólogos también tuvieron una notoria participación (11%), que sumados representan un 89% de la población de encuestados; lo que indica que el uso de los datos oficiales del portal IDECA es mayoritariamente de personas con un nivel de escolaridad superior o igual a la educación superior.

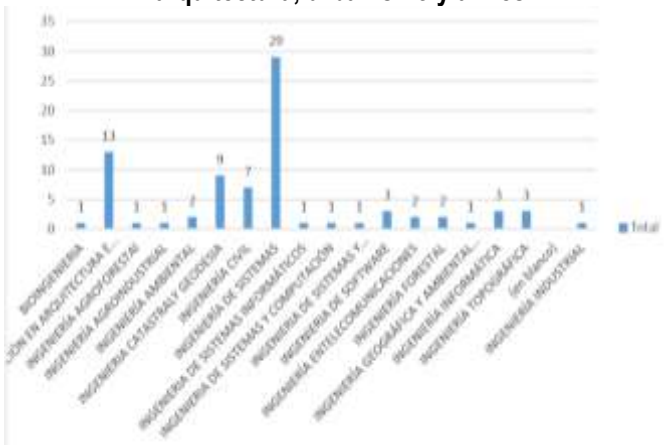
Agregándose que en la Gráfica N° 48 Profesión relacionada a ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines se nota que la profesión mayoritaria de los encuestados es de Ingeniería de sistemas (36%). También tuvieron un interés notorio en la encuesta

[31] "Informe de Gestión Primer Semestre de 2020", Infraestructura de datos Espaciales para el Distrito Capital. Pedro Numpaque

los profesionales en Construcción en Arquitectura e Ingeniería (17%) e Ingeniería Catastral y Geodesia (12%) que aunque debiera ser la profesión preponderante con respecto a las consultadas, obtuvo un porcentaje significativo en encuestados. Sumadas las anteriores profesiones se tiene la mayoría de los encuestados (64%).

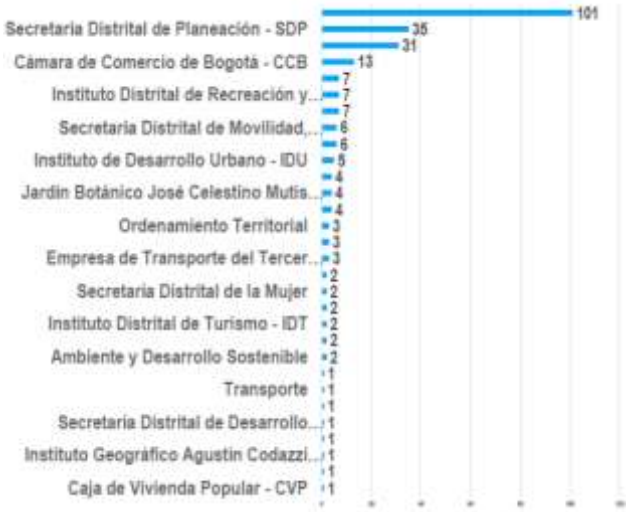
Gráfica N° 47 Nivel de escolaridad

Gráfica N° 48 Profesión relacionada a ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines

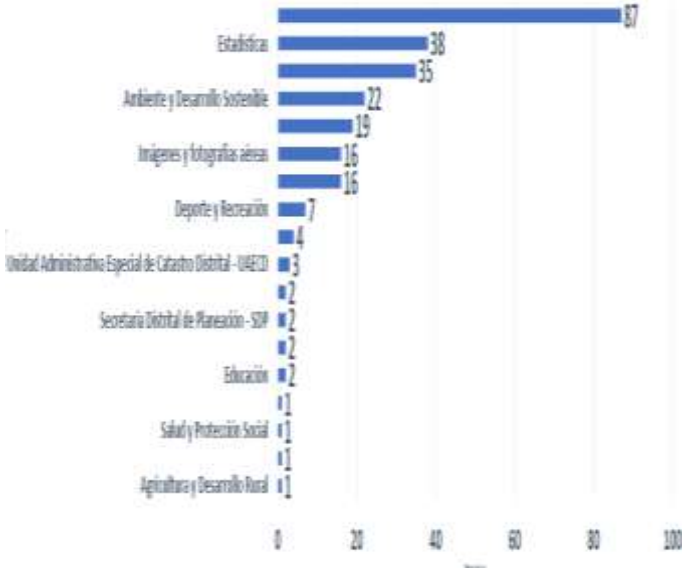


A continuación se hace referencia al “Informe de la Unidad de Gestión: Fomento del Uso y Apropiación de los Recursos Geográficos del Distrito”, en cuanto a los datos de las entidades más solicitados y la solicitudes de los usuarios por temática, lo que contribuye en la comprensión de que existe una relación en el tipo de requerimiento, el conocimiento y la apropiación que el usuario posee del mismo.

Gráfica N° 49 Datos de las entidades más solicitados por los usuarios



Gráfica N° 50 Solicitud de los usuarios por temática



La Gráfica N° 49 Datos de las entidades más solicitados por los usuarios expresa que en el año 2019 los usuarios hicieron más requerimientos a la Secretaría Distrital de Planeación, en seguida a la Cámara de Comercio, posteriormente al Instituto Distrital de Recreación y Deporte y a continuación al Instituto de Desarrollo Urbano, en menor medida a la Secretaría Distrital de Desarrollo, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi. De otro lado, la Gráfica N° 50 Solicitud de los usuarios por temática muestra que los usuarios tuvieron preferencia por la temática relacionada con la estadística, seguida por la de ambiente, desarrollo sostenible e imágenes y fotografías áreas. Al respecto, se infiere que el hecho de que haya usuarios que acceden a información especializada que provee los datos oficiales que gestiona el portal IDECA es porque poseen un conocimiento previo y capacidad para hacer requerimientos sobre ellos y que en muchos casos poseen un nivel de escolaridad.

Por otra parte, la Matriz de requerimientos de IDECA, como base en el registro de asuntos que le solicitan directamente, permite conocer de manera más especializada y sofisticada los intereses de los usuarios, ya sean personas naturales y jurídicas, que incluye instituciones públicas y empresas. En esta matriz se cuenta con un campo que se denomina “Identificador de datos/sv/ en inventario”, que se traduce en más de 150 asuntos de intereses muy particulares y especializados de los ciudadanos. A manera de ilustración, únicamente se traerá a colación las veinte solicitudes más relevantes en términos porcentuales. Ver Tabla N° 45 Identificador de datos.

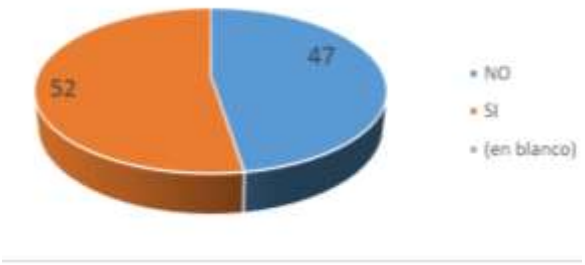
Tabla N° 52 Identificador de datos

IDENTIFICADOR DE DATO/Sv/App EN INVENTARIO	2019		2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%
Datos Abiertos	25	15.06%	2	3.57%
Geo codificador	23	13.86%	6	10.71%
Redes de GAS / Redes de Energía Eléctrica/ Redes Acueducto y Alcantarillado	19	11.45%		0.00%
Valor de Referencia	14	8.43%		0.00%
Establecimientos Comerciales	12	7.23%		0.00%
Redes de GAS / Redes de Energía Eléctrica/ Redes Acueducto y Alcantarillado	8	4.82%		0.00%
Mapas Bogotá	8	4.82%		0.00%
No conexión de servicios	6	3.61%		0.00%
Malla Vial	6	3.61%		0.00%
Placa Domiciliaria	5	3.01%		0.00%
N/R	5	3.01%	10	17.86%
Mapa Base	5	3.01%		0.00%
Servicios Públicos	4	2.41%		0.00%
Geo codificador	3	1.81%		0.00%
Curvas de Nivel	3	1.81%		0.00%
Estrato Socioeconómico	3	1.81%		0.00%
Lote	3	1.81%		0.00%
Orto foto	3	1.81%		0.00%
Mapa base	3	1.81%		0.00%
Calcular Ruta	3	1.81%		0.00%
Manzana	3	1.81%		0.00%
SSPP	1	0.60%	21	37.50%
Cargue datos abiertos	1	0.60%	2	3.57%
Malla vial		0.00%	4	7.14%
Imágenes		0.00%	3	5.36%
Funcionalidad Medir		0.00%	5	8.93%
No marca el contorno de los polígonos		0.00%	3	5.36%
Total parcial	**166**	**100.00%**	**56**	**100.00%**

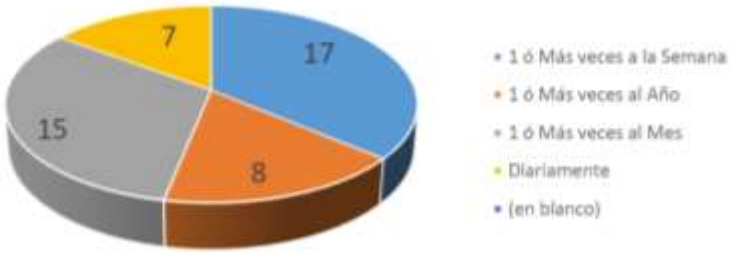
En fin, en cuanto a una interacción con los usuarios, la UAECD se propone con la línea de acción "Diseño e implementación de una estrategia de generación de demanda", orientada al conocimiento de los usuarios de IDECA, fomentar la participación y colaboración de las entidades y la ciudadanía para generar más y mejores recursos geográficos, optimizando la experiencia del usuario y estimulando el uso creativo de los datos producidos por las entidades miembros y que se disponen al ciudadano a través de las diferentes plataformas geográficas. Así mismo, se ha propuesto la generación de espacios y herramientas de colaboración y participación para incentivar el intercambio de conocimiento y una cultura de uso de recursos geográficos.

Nivel de comportamiento	
Niveles de uso	Para el conocimiento de esta variable se considera las visitas al portal, su periodicidad, al igual que los reportes de acceso al portal de Google Analytics[32], así mismo la frecuencia con la cual los usuarios han hecho requerimientos directos a IDECA. En cuanto a las visitas al portal y su periodicidad, en la Gráfica N° 51 Visitas al portal se observa que por un estrecho margen 3%, los visitantes que visitan por primera vez el portal son más que los que ya lo han visitado, y en la Grafica N° 52 Periodicidad de visita al portal IDECA, los visitantes que ya venían visitando el portal consuetudinariamente expresaron hacerlo mayoritariamente 1 o más veces por semana (37%) seguido de una o más veces al mes (30%), constituyendo los anteriores la mayoría de los encuestados que lo visitan frecuentemente. Es de destacar que el 15% de los encuestados visita el portal IDECA a diario. Adicional a lo anterior se tienen los reportes de periodicidad de acceso al portal de Google Analytics, Gráfica N° 53 Visitantes por día de la semana, concluyéndose que la frecuencia usual de acceso al portal se encuentra entre los días lunes a viernes, los sábados y domingos se tiene acceso que puede llegar al 50% de los días más frecuentados.

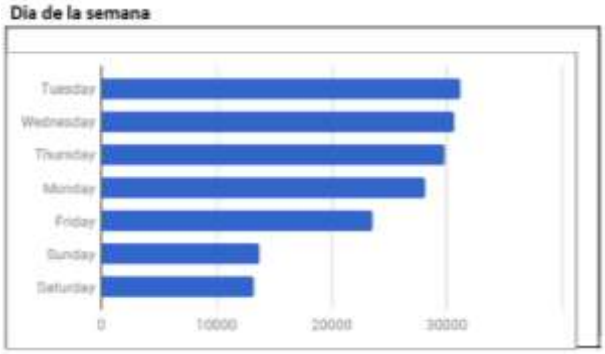
Gráfica N° 51 Visitas al portal



Grafica N° 52 Periodicidad de visita al portal IDECA



Gráfica N° 53 Visitantes por día de la semana



[32] "Informe de caracterización de usuarios 2018" citado.

Con relación a la frecuencia de uso del canal, se considera el número de veces que los usuarios han hecho solicitudes registradas en la "Matriz de requerimientos dirigidos a IDECA", para el caso del conjunto de solicitantes se toma los 20 usuarios que usaron con más frecuencia el canal, y que por lo tanto, la UAECD ha logrado una interacción más efectiva. Así, además de los ciudadanos, Vanti ocupa el segundo lugar con 26 requerimientos en el año 2019, significando el 9,85% y 5 veces en el 2020 que se traduce en el 5,56%, luego la Secretaría de Movilidad el 5,68% de los requerimientos en el 2019 y 1,11% en el 2020, posteriormente la Secretaría General con el 4,17% y el 4,44% y así sucesivamente en orden descendente. Definitivamente, los usuarios que con mayor frecuencia usan los servicios y que participan en espacios de interacción con la UAECD se hacen integrantes de sus grupos de valor.

Tabla N° 53 Frecuencia de uso

	2019 TOTAL	%	2020 TOTAL	%
Ciudadano	158	59.85%	60	66.67%
Vanti	26	9.85%	5	5.56%
Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	15	5.68%	1	1.11%
Secretaría General	11	4.17%	4	4.44%
U. Nacional	9	3.41%	1	1.11%
U. Distrital Francisco José de Caldas	6	2.27%		0.00%
U. Sergio Arboleda	6	2.27%		0.00%
Secretaría Distrital de Planeación - SDP	5	1.89%	2	2.22%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	5	1.89%		0.00%
U. Andes	5	1.89%	3	3.33%
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP	4	1.52%	2	2.22%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ	4	1.52%	1	1.11%
Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT	4	1.52%	1	1.11%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	4	1.52%	4	4.44%
Secretaría Distrital de Hacienda - SDH	2	0.76%	6	6.67%
Otros	……	…….	……	…….
Total general	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

Beneficios

La mayor parte de los usuarios de IDECA constituyen un público advertido y de cierta manera especializado sobre la información geográfica, que ya hace parte de un ambiente que promueve una cierta cultura de información geográfica, que busca aún más beneficiarse de la analítica de datos, y que éstos sean abiertos, con alta calidad y que permitan diversos usos, de tal modo que sea el óptimo recurso para el conocimiento de la ciudad, su entorno, sus servicios y las problemáticas asociadas. Así mismo, los usuarios buscan ser reconocidos y ser aún más involucrados en procesos de participación y colaboración en pro del enriquecimiento de los recursos geográficos, así ellos estarán en la posibilidad de aportar, gracias a una plataforma y aplicaciones que permitan modalidades de co-creación e innovación

Un sector que muestra un particular interés en ser partícipe de los procesos de producción de información espacial es el académico, que busca beneficiarse con la contribución en la investigación, producción, divulgación, acceso, uso y aprovechamiento de la

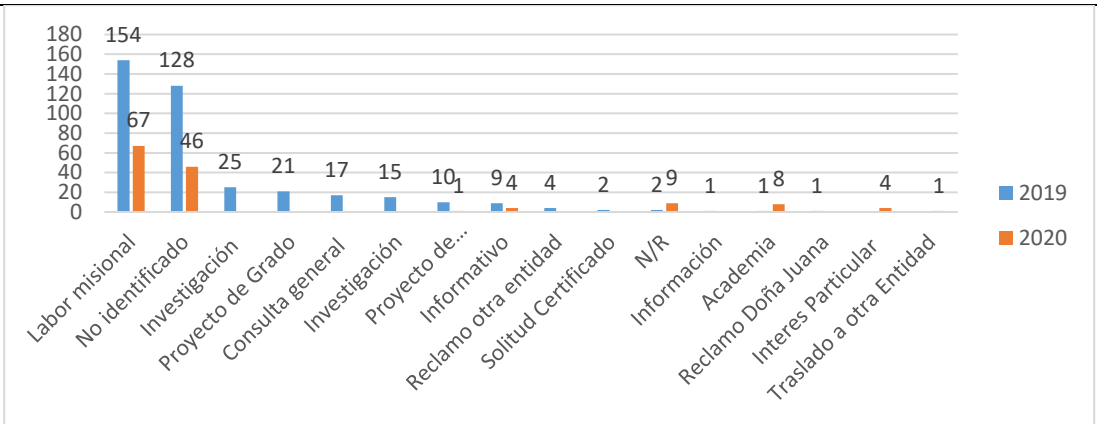
información geográfica. En la Tabla N° 54 Fin de uso del requerimiento se constata que en el año 2019 un 15,90% de las gestiones en términos de información geográfica estuvieron a cargo del sector académico.

De otro lado, otros sectores buscan maximizar beneficios económicos, sociales y ambientales derivados del uso de la información geográfica, requiriendo que ésta contenga calidad, sea disponible y oportuna para fortalecer la ejecución de proyectos, incluyendo aquellos de infraestructura, entre otros, lo cual se refleja en la Tabla N° 54 con la participación porcentual de usos, tales como labor misional, consulta general, proyecto de infraestructura, informativo e interés particular. Para mayor visualización ver Gráfica N° 54.

Tabla N° 54 Fin de uso del requerimiento

Fin de uso	2019 Total	%	2020 Total	%
Labor Misional	154	39.49%	67	47.86%
No Identificado	128	32.82%	46	32.86%
Investigación	25	6.41%		0.00%
Proyecto De Grado	21	5.38%		0.00%
Consulta General	17	4.36%		0.00%
Investigación	15	3.85%		0.00%
Proyecto De Infraestructura	10	2.56%	1	0.71%
Informativo	9	2.31%	4	2.86%
Reclamo Otra Entidad	4	1.03%		0.00%
Solitud Certificado	2	0.51%		0.00%
N/R	2	0.51%	9	6.43%
Información	1	0.26%		0.00%
Academia	1	0.26%	8	5.71%
Reclamo Doña Juana	1	0.26%		0.00%
Interés Particular		0.00%	4	2.86%
Traslado A Otra Entidad		0.00%	1	0.71%
Total General	**390**	**100.00%**	**140**	**100.00%**

Gráfica N° 54 Fin de uso del requerimiento



Eventos

Bajo la línea de acción "Diseño e implementación de una estrategia de generación de demanda" se trabaja en el análisis y diseño de estrategias de generación, que parten del reconocimiento e identificación de quiénes son los usuarios de la infraestructura, sus necesidades y características, a fin de plantear acciones encaminadas a la promoción, difusión y uso de los recursos geográficos para cada uno de los segmentos de usuarios identificados.[33] Con este enfoque se realizaron los siguientes eventos:

2019

-Noche de datos. En octubre se realizó este evento con expertos y usuarios, quienes intercambiaron ideas sobre cómo buscar, interpretar y analizar los datos geográficos de Bogotá. El evento fue organizado y convocado por la IDE de Bogotá y la casa Editorial El Tiempo.

-Segunda semana de los datos. Su propósito consistió en aumentar la audiencia de ciudadanos que conozcan, consulten, descarguen, y transformen los datos geográficos y que a su vez estos se conviertan en nuevos productos o modelos de negocio para beneficio de los bogotanos.

-Publicación de datos abiertos. En el segundo semestre se realizaron cinco (5) talleres dirigidos a los responsables de la publicación de datos en las diferentes entidades de la administración distrital. A las sesiones asistieron 72 funcionarios de 39 entidades.

-Jornadas de socialización. Se trata de actividades para la promoción y la apropiación y la evolución de la IDE de Bogotá, tales como articulación con alcaldías locales, Taller con periodistas; Taller con constructores;

-Otros escenarios de promoción: Tercer seminario internacional de archivo; Conferencia Colombiana de Usuarios ESRI-IDECA; Congreso Internacional del Servicio al ciudadano.

-Eventos académicos: participación en el evento Semana de Ingeniería Catastral y en el Congreso Nacional de Geografía.

2020

-Foro virtual: ¿Cómo los datos geográficos transforman vidas-ciudades inteligentes? El 24 de junio de 2020. Este foro consistió en un espacio de conocimiento de los datos que ofrecen las entidades públicas, promoviéndose la transparencia, el acceso a la información,

[33] "Informe de Gestión Primer semestre de 2020", Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital. Pedro Numpaque. Pag. 36.

	la competitividad, el desarrollo económico, y la generación de impacto social mediante la apertura y la reutilización de los datos públicos, y el uso y apropiación de las TIC. -Charla "El valor de los datos: Ideca y la Academia" que contó con la colaboración de la Dirección de Gestión del Conocimiento de la Secretaría Distrital de la Mujer. -Semana de los datos. El evento se realizó del 26 al 29 de junio de 2020. El evento constituyó un espacio de promoción de los datos abiertos con el propósito de que más personas conozcan y puedan hacer uso de la información que producen las entidades públicas. En conclusión, la UAECD ha generado espacios de encuentro, en los cuales usuarios y expertos comparten conocimientos y experiencias para un mejor uso y explotación de los datos en pro del desarrollo y beneficio de la ciudad y sus habitantes. Así, se da lugar al reconocimiento de la existencia e importancia del uso de los datos y su potencial para que los ciudadanos, entidades, y empresas del sector público y privado, apalancadas en el uso de la tecnología, transformen los entornos de manera productiva y sostenible, promoviendo una cultura de información geográfica.

Disposición de información

Contexto[34]

Entre los objetivos que se ha propuesto la UAECD se cuenta con el desarrollo de la capacidad de generar ingresos, dado que sus procesos misionales se encuentran actualizados y gozan de altos niveles de calidad y oportunidad, y que ha desarrollado valor agregado, en cuanto al conocimiento, la experiencia acerca de la gestión catastral, que merece ser transferida a través de la promoción y comercialización de sus productos y servicios.

De ahí que los siguientes productos sean objeto de comercialización: manzanas catastrales, planos análogos, cartografía digital, fotografías aéreas, mapas de Bogotá y de localidades. Estos productos se venden en la Planoteca y la tienda catastral, ubicadas en el SuperCADE CAD. También, la UAECD comercializa servicios, tales como: estudios de información catastral para emitir conceptos en Peritazgos, solicitados por los juzgados, elaboración de cabidas y linderos para proyectos enmarcados dentro de la Ley de infraestructura (Ley 1682 de 2013) y avalúos comerciales, siendo este último servicio el que mayores ingresos aporta, cuyo principal cliente son las entidades del orden distrital.

La UAECD en procura de incrementar los ingresos por la venta de productos y servicios ha implementado la tienda virtual y ha firmado contratos con diferentes entidades para la realización de avalúos comerciales y la prestación de servicios, teniendo en consideración previamente estudios de mercado que garanticen una óptima relación calidad-precio, como soporte de un óptimo portafolio de ventas, que fortalezca la actividad comercial, partiendo de la calidad de la información, el conocimiento y la experiencia en los asuntos cartográficos, catastrales y de infraestructuras de datos espaciales que ha desarrollado la entidad.

Actualmente, como resultados de estudios de mercado, los productos y servicios comercializados están soportados en la Resolución N° 0445 del 27 de mayo de 2020 "Por la cual se fijan los precios de los bienes y servicios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones". Esta resolución se aplica a las siguientes líneas de productos y servicios:

[34] Fuente: "Informe de la gestión 2016-2019", Unidad Administrativa Especial de catastro Distrital

Tabla N° 55 Líneas de productos y servicios UAECD

LÍNEA DE PRODUCTO O SERVICIO	CATEGORÍAS
Avalúos comerciales	Urbanos y rurales, renta, VIS, indemnización, referencia.
Cartografía	Manzana catastral, planos generales de Bogotá, planos de localidades, planos topográficos, planos especiales.
Registros magnéticos alfanuméricos	Registros magnéticos alfanuméricos, certificado catastral de registros alfanuméricos, ofertas inmobiliarias georeferenciadas.
Apoyo técnico, asesorías y analítica	Peritajes judiciales, certificación de cabida y linderos para ley de infraestructura, georreferenciación y enriquecimiento de datos, supermercado de predios, procesos de captura, y análisis de información.

Fuente: Informe de la gestión 2016-2019 UAECD

Contando con el anterior portafolio, (Tabla N° 55), la UAECD fortalece las relaciones comerciales con sus clientes que requieren de la elaboración de avalúos comerciales, llegando a suscribir 41 contratos con entidades del orden nacional, territorial y distrital. Estos contratos amparan la elaboración de avalúos comerciales, indemnizatorios, de renta y de referencia y algunos incluyen la prestación del servicio para expedición de cabidas y linderos en el marco de la ley de infraestructura. Frente a la comercialización de estos servicios y productos la UAECD ha desarrollado controles de calidad pre y post venta para responder con mayor efectividad a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Así mismo, como otra fuente de ingresos, la UAECD presta la línea de servicio de apoyo técnico, asesoría y analítica, transfiriendo su experiencia y conocimiento en trabajos de campo para recolección de información y en Infraestructuras de Datos Espaciales, lo que ha representado beneficios no solo económicos para la Unidad sino para las entidades del orden distrital, regional y nacional con las cuales se suscribieron un total de 12 contratos.

Con el propósito de incrementar sus ingresos como resultado de la comercialización de productos y servicios, buscando la óptima satisfacción de sus clientes, la UAECD ha realizado actividades que agregan valor, tales como la implementación de los servicios web en pro de un mejor uso de la factura electrónica a la DIAN; elaboración del módulo de liquidación para facturación a partir de la información consignada en el aplicativo de "Avalúos Comerciales"; ajustes al proceso de Disposición de Información para mejorar la planeación de la gestión comercial y el robustecimiento de las actividades de mercadeo; y sistematización para el seguimiento a las cotizaciones de los clientes.

Desde la perspectiva del ejercicio de caracterización de los Clientes de la UAECD se tomó la información del reporte de las ventas totalizadas por producto y de la Base de Datos de Clientes de la UAECD que han realizado compras de productos correspondientes a los años 2019 y 202. Los clientes que se encuentran en la base de datos se clasifican de acuerdo con el volumen de compras realizadas, la periodicidad con las que se realizan, lo cual servirá para análisis posteriores sobre la vigencia y requerimientos de mejora e innovación de los productos existentes.

De igual manera esta base de datos, tiene fines multipropósitos: sirve como fuente de vital importancia para entregar la información exógena a la DIAN, proceso que se debe surtir anualmente, para la realización de campañas de marketing, clasificación y análisis del tipo de cliente, (mayor cantidad de productos comprados, periodicidad, tipo de producto, clasificación y análisis por tipo de producto, mayores productos vendidos,

productos y servicios menos vendidos y el análisis del porqué, porcentaje de participación del producto en el total de ingresos de la UAECD.

Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar			
			Personas / Grupo de personas
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Acceso al canal	SI
	2	Uso del canal	SI
	3	Conocimiento	SI
	De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.		

Clasificación de sub-grupos

Clientes

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	La comercialización de productos y servicios se hace a través de trámites comerciales objeto de radicación en el SIIC, la venta, ejecución y seguimiento a través de contratos y la venta directa de productos y servicios en la Tienda catastral & Planoteca y la Tienda virtual. Cabe resaltar que dado que los avalúos comerciales son una fuente importante de ingresos en la entidad, se desarrolló la aplicación "Avalúos Comerciales" que permite a los clientes de las entidades radicar sus solicitudes virtualmente, disminuyendo el tiempo de radicación, gracias a que la revisión de la solicitud y la radicación se hacen en línea. A continuación, en la Tabla N° 56 se establece una tipología de clientes que han adquirido productos o servicios con la UAECD. En efecto, considerando la base de datos de ventas 2019 y 2020, hasta el mes de agosto, se toma el grueso de 28 ventas, correspondiendo una a la Tienda catastral de la cual se sirven los ciudadanos; cinco grandes ventas con la empresa privada en el año 2019 y 2 ventas en el 2020 y 22 ventas que se realizaron con las entidades públicas en los años de estudio. Se destaca que porcentualmente el mayor número de ventas corresponde a las entidades públicas con el 78,57% en el año 2019 y 88$% en el 2020, lo que corresponde únicamente a la venta de avalúos. Igualmente, el sector privado participa con 17,86% y 8% con compra del servicio de avalúos.

Tabla N° 56 Tipo de cliente

	2019		2020	
	Total	%	Total	%
Ciudadanos	1	3.57%	1	4.00%
Entidad Privada	5	17.86%	2	8.00%
Entidad Publica	22	78.57%	22	88.00%
Total General	**28**	**100.00%**	**25**	**100.00%**

En la Tabla N° 57 se visualiza el número de veces en que los clientes han hecho sus mayores compras de avalúos, en los años 2019 y 2020, mereciendo un lugar a parte la Tienda catastral, así mismo se nota que las entidades públicas son los mayores clientes de la UAECD.

Tabla N° 57 Lista de clientes

Entidad	**2019**	**2020**
Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá	2	2
Alcaldía de Suba	1	
BOMBEROS BOGOTA		1
Central de inversiones S. A. CISA	1	1
CVP	3	1
ERU	4	3
ETB	1	1
FASECOLDA	1	
HABITAT	1	1
IDRD	1	1
IDU	4	4
IDU -TRANSMILENIO	1	
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		1
METRO	1	1
SDIS	1	1
SDP		2
Secretaria de Ambiente	1	1
Secretaría de Educación	1	1
Secretaría de Integración Social	1	1
Secretaría Distrital de Planeación	1	
TIENDA CATASTRAL	1	1
UAESP	1	1
Total general	**28**	**25**

Uso del canal

El uso de los canales de acceso a los productos y servicios se ha ido incrementando, en la medida que se ha implementado procedimientos como la administración de portafolio, el diseño y la ejecución del plan de mercadeo, el aseguramiento del ingreso, la venta de productos y servicios por contrato y directos, de esta manera se ha consolidado el proceso misional de Disposición de Información, para mantener más dinámica la oferta comercial de la UAECD, mediante el mejoramiento de la planeación de la gestión comercial y el robustecimiento de las actividades de mercadeo. En la Tabla N° 58 se indica la participación porcentual sobre las ventas para cada año por cada sector y clientes.

Tabla N° 58 Participación porcentual en las ventas

	2019	2020
	%	%
CIUDADANOS	**12,95%**	**5,92%**
TIENDA CATASTRAL	12,95%	5,92%
ENTIDAD PRIVADA	**7,89%**	**0,00%**
CENTRAL DE INVERSIONES S. A. CISA	0,08%	0,00%
CVP	1,49%	0,00%
FASECOLDA	6,32%	0,00%
ENTIDAD PUBLICA	**79,17%**	**94,08%**
ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	4,28%	0,74%
ALCALDÍA DE SUBA	0,70%	0,00%
BOMBEROS BOGOTA	0,00%	0,05%
ERU	4,36%	2,57%
ETB	1,43%	2,21%
HABITAT	0,33%	0,00%
IDRD	0,05%	0,00%
IDU	44,04%	71,88%
IDU -TRANSMILENIO	15,74%	0,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	0,00%	0,60%
METRO	0,76%	2,95%
SDIS	1,55%	1,39%
SDP	0,00%	10,51%
SECRETARIA DE AMBIENTE	0,31%	0,00%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1,50%	0,04%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2,89%	1,14%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1,17%	0,00%
UAESP	0,05%	0,00%
Total general	**100%**	**100$**

	$5.019.531.419	**$2.703.954.399**

Durante el año 2019 se hicieron ventas por un monto de $5.019.531.419, siendo el sector público el mayor comprador de servicios, en este caso avalúos, representando el 79,17% del total de ventas y a su vez dentro de este monto, el mayor comprador público fue el IDU con el 44,04% y el menor la UAESP con el 0,005%. De otro lado, como los ciudadanos son los mayores compradores en la Tienda catastral, ésta alcanzó ventas por una suma del 12,95% y los clientes privados participaron con el 7,89% con la compra de servicios de avalúos.

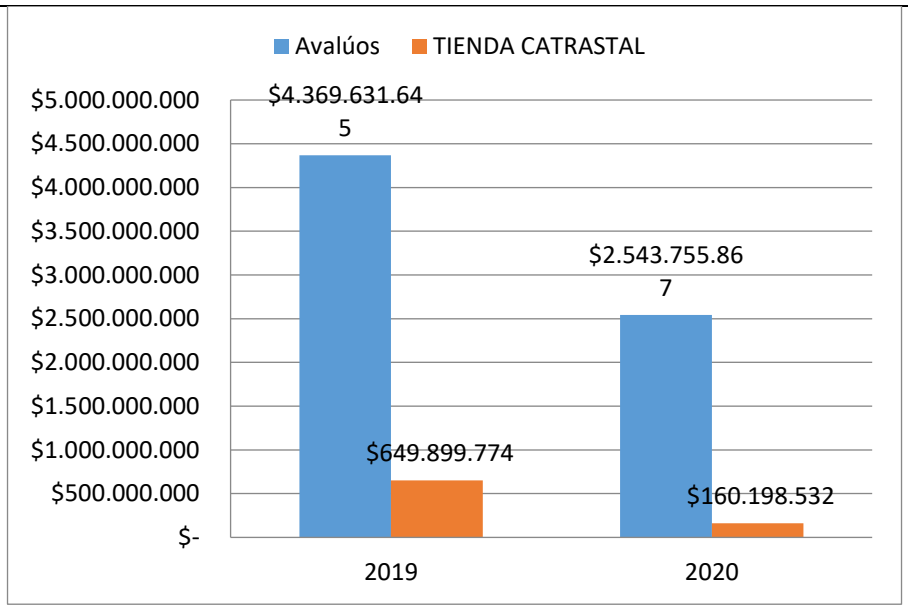
Con respecto al año 2020, teniendo en consideración que se cuenta con información hasta el 31 de agosto y que las ventas estuvieron afectadas por el impacto de la pandemia del coronavirus, las ventas constituyeron un valor de $2.703.954.399, contándose que el sector público incrementó su compra de avalúos con respecto al año anterior llegando a un valor del 94,08% y nuevamente el IDU ha sido el mayor comprador con el 71,88% y las menores compras la realizó la Secretaría de Educación Distrital con 0,004%, durante este periodo el sector privado no compró avalúos y por ventas en la Tienda catastral se llegó a un monto del 5,92%

Se concluye que tanto para el año 2019 y 2020, la mayor parte de las ventas corresponde a avalúos con el 87,05% y 94,08% respectivamente y si bien es cierto que las ventas de la Tienda catastral son menores, se espera que estas se incrementen día a día pues la UAECD ha hecho uso de la tecnología para facilitar la atención al cliente, el mercadeo, la venta y el servicios postventa, por ello se ha puesto a disposición de los clientes la Tienda Virtual con pago electrónico, de tal modo que desde cualquier lugar con acceso al internet, puedan adquirir los productos que requieran, sin necesidad de desplazarse a la entidad.

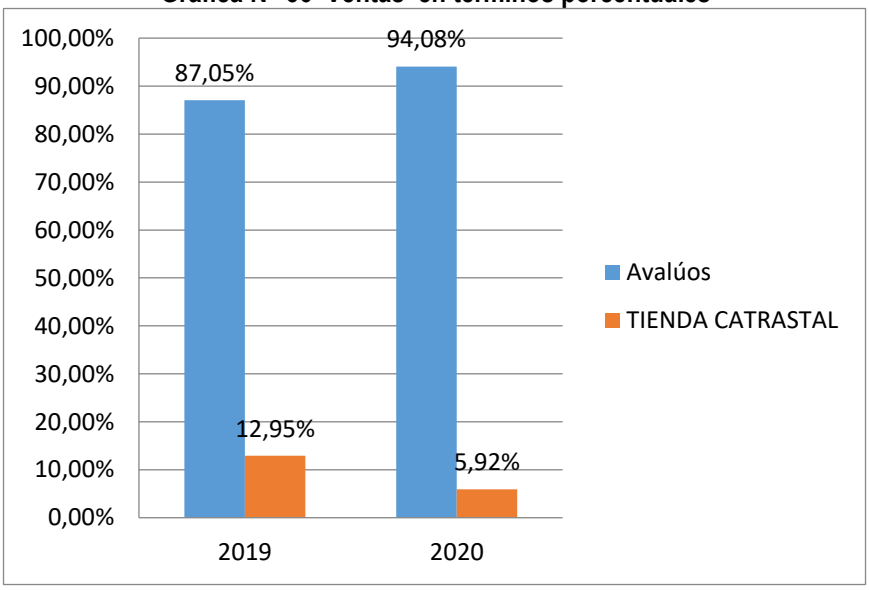
Conocimiento Tipo de trámite o servicio

Por supuesto que los avalúos representan el principal producto en las ventas de la UAECD, el 87%,05 en el año 2019, es decir, $4.369.631.645 y 94,08% en el 2020, representando el $2.543.755.867 y en mucho menor medida las ventas en la Tienda catastral 12,95% y 5,92% para los mismos años. Sin embargo, los productos de la Tienda catastral tienen una gran perspectiva de crecimiento en la medida que se hace más importante y masiva la cultura geográfica. En la Gráfica N° 55 y 56 se relacionan los dos productos comercializados por la UAECD, considerando que en la Tienda Catastral se ofrecen productos como manzanas catastrales, registros alfanuméricos, planos y mapas, mapa digital, entre otros.

Gráfica N° 55 Ventas avalúos y Tienda catastral



Gráfica N° 56 Ventas en términos porcentuales



Valga decir que desde su lanzamiento en el mes de abril, cada vez más los usuarios están recurriendo para sus compras a la Tienda Virtual, ya que por este medio se facilita el proceso de compra, el ahorro en tiempos del trámite y costos de los productos, pues los clientes se han dado cuenta que la compra en línea presenta un descuento del 10% sobre el valor del producto, lo que ha hecho que las ventas más habituales correspondan a los certificados catastrales de registros alfanuméricos y las manzanas catastrales.

En la segunda fase a finales del año 2019 se incorporó a la Tienda Virtual más productos para la venta, tales como el Plano general de Bogotá en escala 1:25.000; Plano general

	de Bogotá, en escala 1:35.000; Planos de localidades de Bogotá; Planchas en escala 1:5000 urbanas y Planos topográficos. En fin, la UAECD comercializa servicios como los estudios de información catastral para emitir conceptos en Peritazgos y avalúos comerciales, siendo este último servicio el que mayores ingresos ha aportado. En conclusión, gracias a estrategias de promoción de comercialización, la UAECD ha consolidado un portafolio de productos y servicios, atendiendo las necesidades de los clientes. De ahí que los clientes tengan pleno conocimiento de los productos y servicios, no sólo por los medios virtuales, sino de manera directa en la Tienda Catastral y la Planoteca de la Entidad, ubicada en el SuperCADE CAD, allí están en la posibilidad de percatarse y reconocer productos como la cartografía, los registros magnéticos alfanuméricos, manzanas catastrales, planos análogos, cartografía digital, fotografías aéreas, mapas de Bogotá y de localidades.

Gestión Catastral Territorial

Contexto

La Ley 1955 de 2019 en su artículo 79 estableció que la gestión catastral es un servicio público y que los catastros descentralizados, como el de Bogotá, tendrán la función de gestores y operadores catastrales. La gestión catastral comprende el conjunto de operaciones técnicas y administrativas necesarias para el desarrollo adecuado de los procesos de formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral. La ley plantea la transformación del catastro convencional a un Catastro multipropósito, que busque entre otras:

a) Contribuir a la seguridad jurídica de la propiedad inmueble
b) Fortalecimiento de los fiscos locales
c) Contribuya al ordenamiento territorial y la planeación social y económica
d) Apoye a la formulación y seguimiento de las políticas públicas.
e) Necesidad de crear observatorios inmobiliarios territoriales para mantener la información actualizada de manera permanente,

Para la prestación del servicio catastral, el Decreto 1983 de 2019 definió que los gestores catastrales estarán encargados de adelantar la formación, actualización, conservación y difusión catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito adoptados para el efecto. En el ejercicio de la prestación del servicio público de gestión catastral, en el artículo 2.2.2.1.6. del Decreto 1170 de 2015, adicionando por el Decreto 148 de 2020, se establece las funciones generales de los gestores.

En este mismo sentido, en el artículo 2.2.2.5.5. del Decreto 1983 de 2019, dispone que los gestores catastrales son competentes para la expedición de los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de las actividades propias de la gestión catastral, los cuales surtirán efectos en el ámbito territorial de competencias del lugar en donde se está prestando el servicio, así como en el de las entidades territoriales que los contraten, según corresponda.

De manera complementaria, el parágrafo 2 del citado artículo 2.2.2.5.5. dispone que los gestores catastrales podrán desarrollar labores operativas para el adelantar la gestión catastral al igual que los operadores catastrales. Atendiendo a las normas anteriormente señaladas, fue necesario que la UAECD actualizara las

reglas de organización y funcionamiento, para establecer las condiciones legales, financieras e institucionales requeridas para ejercer su condición de gestor y operador catastrales en el territorio nacional.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1955 de 2019, el Concejo de Bogotá, en el artículo 129 del acuerdo 761 de 2020, modificó y amplió el objeto y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, que estaban consignadas en el artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006. El parágrafo primero del citado artículo definió que la UAECD tendrá a su cargo el ejercicio de gestor y operador catastral, de manera que pueda prestar el servicio de gestión y operación catastral en cualquier lugar del territorio nacional. De acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 55 del Decreto-Ley 1421 de 1993, corresponde a las juntas directivas de las entidades descentralizadas la creación, supresión, fusión y reestructuración de las dependencias de esta.

En ese sentido, fue necesario preparar el documento de justificación técnica y las presentaciones para que el Consejo Directivo aprobara la actualización de las reglas de organización y funcionamiento de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, para establecer las condiciones legales, financieras e institucionales necesarias para ejercer su condición de gestor u operador catastral en otras entidades territoriales, entidades públicas y esquemas asociativos del país, para lo cual acordó unificar las disposiciones contenidas en los Acuerdos 3 y 4 de 2012 y proceder a la derogatoria de estos 2 acuerdos.

Paralelamente, al ajuste normativo se adelantó el proceso de proceso de diseño de la marca Go Catastral, la preparación de propuestas técnicas, las mesas técnicas con pares para encontrar caminos óptimos para la implementación del enfoque del catastro multipropósito, el adapta miento de plataformas tecnológicas y técnica institucional, el ajuste organizativo institucional, la divulgación y promoción de productos y servicios, con las entidades territoriales, como potenciales clientes, lográndose entre otros, la puesta en operación de Go Catastral y la firma del primer convenio con el Área Metropolitana de Centro Oriente –AMCO-.

En síntesis, en cuanto al avance de la puesta en operación de Go Catastral se ha obtenido la instalación, montaje y configuración de la infraestructura; instalación de la base de datos modelo LADM-COL V.3; cargue y configuración de información para Dos Quebradas y Pereira; instalación, configuración y customización del sistema de información Go Catastral; configuración de los canales de internet, la nube y las estaciones de trabajo; e iniciar capacitación y oficializar inicio de operaciones,

Subscripción de convenio interadministrativo con AMCO

Como resultado del trabajo con las entidades territoriales, se logró la firma del Convenio Interadministrativo Marco N° 01 de 2020 celebrado entre el Área Metropolitana de Centro Occidente – AMCO- y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital –UAECD-. Efectivamente, el Área Metropolitana Centro Occidente es una entidad administrativa de derecho público, con responsabilidad jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridades y régimen administrativo y fiscal especial, puesta en funcionamiento mediante las Ordenanzas 001 de 1981 y 014 de 1991 ambas expedidas por la Asamblea de Risaralda y enmarcada en el artículo 319 de la Constitución Política y la Ley Orgánica N° 1625 de 2013.

El AMCO está conformada por los municipios de Pereira, Dosquebradas y la Virginia, comprende un área total de 71.106 hectáreas, de las cuales el 7% corresponde al área urbana y el 93% al área rural, donde se genera

cerca del 79% de la riqueza del departamento de Risaralda. En esa área se identifican 248.008 predios urbanos y 54.254 predios rurales, cuya información catastral presenta un rezago de entre seis y siete años.

Mediante la Resolución Nº 937 del 30 de julio de 2019 expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC se habilitó como gestor catastral al Área Metropolitana Centro Occidente, en los términos del artículo 79 de la Ley 1955 de 2019 y la Resolución IGAC Nº 817 de 2019 con el fin de prestar el servicio público catastral. La precitada resolución 937 de 2019 fijo la obligación para que el Área Metropolitana preste el servicio público de catastro como mínimo en las zonas rural y urbana de la totalidad de los municipios de su jurisdicción, directamente o por medio de operadores catastrales, siempre de acuerdo con el plan de acción presentado en la solicitud de habilitación y aprobado por el IGAC.

El AMCO es responsable de la prestación del servicio público de catastro en sus actividades de formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral, los cuales incluyen procedimiento del enfoque catastral multipropósito. En referencia de los postulados de la Ley 1955 de 2019, los gestores catastrales podrán adelantar la gestión catastral para la formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito que sean adoptados, directamente o mediante la contratación de operadores catastrales.

Por otra parte, en razón del rezago en la actualización catastral de los predios de sus municipios, el AMCO evidenció la necesidad en contar con una información catastral con enfoque multipropósito en concordancia con lo establecido en la Ley 1955 de 2019 y sus decretos reglamentarios, considerando también la viabilidad de contar con una entidad pública o privada para la prestación del servicio de gestión catastral con experiencia que garantice calidad, eficiencia y confiabilidad. Por ello surge el requerimiento del acompañamiento de un operador catastral con idoneidad y experiencia suficiente, para lo cual se realizó una convocatoria con el propósito de recibir propuestas de operación catastral en la jurisdicción de los municipios que con forman el AMCO.

Recibidas y estudiadas las propuestas se halló que la entidad estatal que cumplía con las necesidades y capacidades técnicas, administrativas, operacionales y experiencia era la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital –UAECD-. En efecto, para el cumplimiento de sus objetos misionales, tanto la UAECD como AMCO, para desarrollar sus actividades misionales, en especial para la prestación del servicio público catastral en la jurisdicción de los municipios que integran el área metropolitana, consideraron necesario, oportuno y pertinente suscribir el Convenio Interadministrativo Marco N° 01 de 2020.

Este convenio cubre los años 2020 y 2021 y tiene por objeto determinar las actividades, productos y subproductos que sirven de insumo para adelantar los procesos de formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito, del servicio público de gestión catastral con enfoque multipropósito que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital — UAECD, pone a disposición del Área Metropolitana Centro Occidente — AMCO, en su jurisdicción como gestor catastral. Ver Tabla N° 59 Gestión Catastral Territorial.

Ya para finalizar el presente anexo de caracterización de usuarios de la UAECD, cabe destacar que durante el primer semestre del año 2020, cumpliendo con su misión como gestor y operador en la jurisdicción del Distrito Capital, teniendo en consideración el periodo especial, del 20 de marzo al 17 de agosto, el equipo directivo y técnico de la UAECD ha adelantado un ejercicio destacable de acoplamiento de procesos normativos, administrativos, relaciones públicas, comunicativos, técnicos y tecnológicos para asumir de la manera más efectiva la gestión catastral territorial multipropósito, tomando como plataforma la marca Go Catastral, de esta forma las entidades territoriales contarán con una entidad de carácter público con la solvencia técnica para potencializar sus capacidades de actualización progresiva y gradual de su información catastral.

GESTION CATASTRAL TERRITORIAL MULTIPROPOSITO Nombre y sigla de la organización: Área Metropolitana de Centro Occidente-AMCO-						
		ET	**Gestor**	**Operador**	**Financiador**	**Organismo técnico**
Rol de la organización			**X**			
Tipo organización	**Publica**		**X**			
	Privada					
Naturaleza jurídica	**Empresa**					
	Entidad pública		**X**			
	ONG					
Sector al que pertenece	**Servicios**		**X**			
	Financiero					
	Agropecuario					
Geográficas	**Región**		**Centro-Occidente**			
	Sede		**Pereira**			
	Distancia Kms		**320 km variante Ibagué-Armenia**			
Información corporativa	**Datos contacto**		**PBX 3356535 y 3357218**			
	Página WEB		**https://www.amco.gov.co/**			
	Correos					
Tipo de Información administra	**Periódica**		**X**			
	Puntual					

ANEXO 2
GRUPOS DE INTERÉS, INFLUENCIADORES Y LÍDERES DE OPINIÓN

GRUPOS DE INTERES, INFLUENCIADORES Y LIDERES DE OPINIÓN	ENTIDAD
PRENSA	El Tiempo

	El Espectador Publimetro Semana Revista Maquinaria Pesada Subeditora de El Tiempo-Bogotá El Tiempo Primera Página Cívico Grupo Nacional de Medios independiente RCN tv News Colombia Pulzo Caracol TV / Web 360 marketing service Portafolio Revista Dinero
RADIO	Caracol Radio Semana La Cariñosa Caracol Radio - caracol dig La FM Blu Radio Emisora Punto 5 La W Radio Minuto de Dios Emisora punto 5 Uniminuto Radio La W Radio La Cariñosa RCN Radio Emisora Ejército Nacional LaUD FM Estéreo (U.Distrital) blu radio Radio Santa Fe Oficina de prensa cmra rep.
TELEVISION	Caracol TV RCN TV RCN TV Canal Uno/ Primera Hora Canal Uno/ CM& revista semana Red + Noticias Noticias Caracol RCN TV City TV Rcn radio CableNoticias

	Caracol TV / Web
ALCALDIA DE BOGOTA	Secretaría Distrital de Gobierno DADEP IDEPAC Secretaría Distrital de Hacienda FONCEP Lotería de Bogotá Secretaría de Planeación Secretaría Distrital de Desarrollo Económico Instituto Para La Economía Social (IPES) Instituto Distrital de Turismo (IDT) Secretaría Distrital de Educación Secretaría Distrital de Salud Secretaría Distrital de Salud Secretaría Distrital de Integración Social Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (Idiprón) Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) Secretaría Distrital de Ambiente Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal Jardín Botánico Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (Idiger) Secretaría Distrital de Movilidad Secretaría Distrital de Movilidad Empresa Metro Unidad de Mantenimiento Vial TransMilenio Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) Terminal de Transportes Secretaría Distrital de Hábitat Secretaría Distrital de Hábitat Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) Empresa de Renovación Urbana (ERU) Empresa de Acueducto de Bogotá Aguas de Bogotá Caja de Vivienda Popular (CVP) Secretaría Distrital de la Mujer Secretaría Distrital de Seguridad Cuerpo Oficial de Bomberos Secretaría Jurídica Distrital Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
MEDIOS COMUNITARIOS	PERIÓDICO PAUTA CANAL MÁS TV

	PERIÓDICO TRIBUNA CORPORACIÓN RED CASTELLANA GOLPE DE OPINIÓN PERIÓDICO BOGOTÁ SOCIAL MAGAZINE INTEGRACIÓN PERIÓDICO DE LOS TRABAJADORES BLOG - COLECTIVO RECREATIVO MUJERES DEJANDO HUELLA MISORA VIRTUAL EL ALTERNATIVO USME EL REPORTERO DEL SUR CANAL TELEVISIÓN EMISORA ESCOLAR EMISORA VIRTUAL BLOG USME VISIÓN EMISORA PLANETA TIERRA EMISORA CIUDAD ESTÉREO AGENDA SUR REVISTA U. NACIONAL BLOG PERIÓDICO FONTIBÓN SOMOS TODOS TV. HYNTIBATV LA SUREÑA PERIFERIA CAFUCHE PERIÓDICO MIO MI BARRIO PERIÓDICO TECHOTIBA LA VOZ DE LA EXPERIENCIA PERIÓDICO NUEVA CASTILLA SUMANDO VOCES A MEDIA CUADRA AVISO DE TERREMOTO LA BARRIADA CULTURE UNITED EL CHURRUSCO UNITY RADIO RADIO MISERIA EMISORA ENCUENTRO LATINO RADIO TECHOTIVA CANAL AFRO CANAL LGBTI CANAL SALUD TU CANAL COLOMBIA LA PULPA MAKIA MALAGANA STUDIO

	MEDIOS KREATIVOS PATIO BONITO AL DÍA PERIODISTA INDEPENDIENTE HURACÁN DEPORTIVO PERIÓDICO RPT INFORMATIVO CIUDADANO ZONA TU PERIÓDICO PERIÓDICO DE LAS MUJERES LA BOYACENSE AMIGOS DE LOS ANIMALES EL HORMIGUERO SOMOS ADULTOS Y PERSONAS MAYORES GOLPE DE OPINIÓN TRIBUNA COMUNAL LA 10 ON LINE TELEMORISCO TV CANAL 8 BOGOTÁ SOCIAL TV CANAL TV BOGOTÁ BLOCK JUVENIL EL COLARTE REVISTA LGBT BOGOTÁ SOCIAL ORG PERIÓDICO SXX.NET PERIÓDICO GOLPE DE OPINIÓN PERIÓDICO RTP Y RTP.COM PERIÓDICO: SOMOS ADULTOS MAYORES, PERIÓDICO AMIGOS DE LOS ANIMALES, REVISTA LGTB TEUSA RADIO LA NORTE FM GOLPE DE OPINIÓN REVISTA LGBT EL RETIRO SOMOS ADULTOS Y PERSONAS MAYORES BOGOTÁ SOCIAL DE LAS MUJERES CANAL TV BOGOTÁ CIMA VISIÓN ERÓGENA FM LA PLAYA BOGOTÁ NOCTURNA CHAPINERO VANGUARDISTA AMIGOS DE LOS ANIMALES CANAL BOGOTÁSOCIAL.TV EMISORA BOGOTÁ NOCTURNA LA CIUDAD VOCES REGIONALES VIVIRCHAPINERO.COM

	ESCUELA PAÍS LTDA. MI BOSA ESTÉREO TIBANICA PRENSA INDEPENDIENTE MCB BOSA PERIÓDICO MÍO BOSA Y SUS BARRIOS PERIÓDICO ENCUENTRO BOSEANDO CON LA COMUNIDAD FUNDACIÓN JUVENIL HIKARI YAMI CIRCUITO SUR OCCIDENTE CIUDAD Y REGIÓN EL PELETERO MAGAZÍN LA VERDAD NOTAS DE ACCIÓN REMINISCENCIAS EMISORA AMBIENTE FM STÉREO CIUDAD STEREO 106.4 FM EN TU PRESENCIA STEREO FM TATAGUA ABC DE LA SALUD AHIMSA COMUNICACIONES SAN REMINISCENCIAS USUARIO DE LA SALUD CIUDAD ESTÉREO SALSA Y SON 18 BEATS AMANECER COMUNITARIO BUENA STEREO COMUNICAR 20 DAIPIRI EL BUEN VECINO EL CORAZÓN DE TU CIUDAD IMPACTA MERIDIANO 20 RECREANDO ANDO VOCES Y ECOS ONLINE NOTAS DE ACCIÓN Bogotá de Noche Clásica Radio Conexión Radio Virtual Contacto Sonoro Corporación Mundos Diversos El Avance El Capitalino El Relator Energía Radio Fotógrafos Asociados

	Frecuencia PC Radio Gente Noticias Golden Radio Latina Liramas Producción Audiovisual Mundo Vagabundo Radio Oja Radio Radio Estudiantil Revista Eco Ciudad Rock Producciones Somos los medios Sueños Films Colombia Canal 5 Antena la Estrella PAZAPORTE CORPO BOGOTÁ LA KALLE PARABÓLICA DE VENECIA PAZAPORTE CORPO BOGOTÁ LA KALLE PARABÓLICA DE VENECIA FRATERNIDAD URBANA CORPORACIÓN MECCA USAQUÉN DIGITAL EMISORA LA NORTE EL USAQUÉN MUSIC IS LIFE INTEGRACIÓN COMUNITARIA ASINCO EVOLUTION LINE TEJIENDO CULTURA RIEL RUMBO AL KAMBIO EN SINTONÍA CON MI BARRIO PORTAL EVU VOCES DE LOS CERROS CONÉCTATE USAQUÉN REVISTA VIRTUAL NUESTRA SALUD NUESTRO DERECHO TELEVISIÓN PROCLAMA BOGOTÁ SOCIAL TV CANAL TV BOGOTÁ ALREDEDORES PARA ARBOLES EQUINOXIO PRODUCCIONES ALTERMEDIOS COLEGIO LA GAITANA SEDE A REARPO MAGAZINE ASOCIACION IL NIDO DEL GUFO VOCES DE MI BARRIO D-MENTE URBANA JUNTA DE ACCION COMUNAL AURES 2

	URAMBA TV FUNDACIÓN SER HUMANO FUNDACION GAIA SUNA CORPORACIÓN CASA DE LA CULTURA JUVENIL EL RINCON CORPORACIÓN DÍA LIBRE CLCAP FUNDACIÓN OSSAN CORPORACIÓN CASA DE LA CULTURA CIUDAD HUNZA LOS CALVOS GRUPO DE HIP HOP KINIROKAY ESCENA ABIERTA CAFÉ LITETARIO SIN CENSURA RAPERCIVOS JEDA - JÓVENES EN DIVERSIDAD ACTIVA COMUNIDAD MUISCA - MUIKA VISUAL BUQUE DE PAPEL S.LTDA. CORPORACION KES KIWE: NUESTRA TIERRA FUNDACION ZHUBA RED ENROLATE CON SUBA RED REPORTEROS CONVIVENCIA JAC URBANIZACIÓN LOMBARDIA JOVENES DE LA GAITANA YAKOJUMO LGBTI JEDA (JOVENES EN DIVERSIDAD ACTIVA) "MERIDIANO 20 24HORAS.COM.CO" LA ALHAMBRA Y SUS ALREDEDORES EL VOCERO 25 - INFORMATIVO DE SUBA CIUDAD JARDÍN NORTE HOY ZONA 11 ASOCO - PRENSA PERIODICO PROCLAMA SUBA AL AIRE CORPORACION COMUNITARIA DE COMUNICACION LA NORTE 94.4 FM "SUBASE AL METAL ROCK N WALLACE RADIO" SUBA ALTERNATIVA (Magazín Al Día- 6AM-10:00AM) ALZA LA VOZ FONTANAR DEL RIO NORTE FM EMISORA-COLEGIO H.SPENCER LA OFERTA-RADIO-REVISTA PALABRAS MAGICAS CANAL CUMUNITARIO AMIGOS TV CABLE TV - SEDE TOSCANA CABLE TV - SEDE AURES 2 HSB TV Canal 55 IDENTIDAD DIGITAL

	BLOGNIZANORTE EL COMERCIO TV REVISTA VIRTUAL ARTE Y PARTE EN EL MEDIO - REPORTERO CORPORACIÓN RED CONSTRUCTORAS DE DESARROLLO Y PAZ. LA RED CAMPEONES DE LA VIDA MAGAZÍN PARA TELEVISIÓN. EN CONTACTO CON... CREANDO MUNDOS SANTEL T.V. LITEMAR ONG CORPORACIÓN LYBI VALORES CRISTIANOS (REVISTA) FRAY´S FIMS EVENTOS REPORTERO " AMBIENTE FM STEREO 88.4” STATION WEB FULL FRAME WWW.SENCO4.BLOGSPOT.COM RADIO VIENTOS STEREO 94.4 FM CIUDAD ESTEREO 106.4 FM PERIÓDICO LOCAL CIUDAD REGIÓN MAGAZIN PANORAMA SPORT FIRE PRODUCCIONES CANL 6- COLCABLE RED ACCIÓN
UNIVERSIDADES	Universidad Nacional de Colombia Universidad del Rosario Universidad de La Sabana Universidad Católica de Colombia Universidad de Los Andes Escuela Colombiana de Ingeniería Universidad La Gran Colombia Universidad Santo Tomas Universidad Santo Tomas Universidad Santo Tomas Universidad Central Universidad El Bosque Universidad El Bosque Universidad El Bosque
GREMIOS	CAMACOL - Cámara Colombiana de la Construcción, Regional Bogotá y Cundinamarca "CAMACOL Cámara Colombiana de la Construcción" "FENALCO - Fenalco Bogotá Federación Nacional de Comerciantes" Fenalco Bogotá Lonja de Propiedad Raíz de Bogotá

	"ANDI Asociación Nacional de Empresarios de Colombia" Fedelonjas Federación Comunal de Bogotá Sociedad Colombiana de Avaluadores "CORPLONJAS Corporación nacional de Lonjas y Registros Asociación Lonja Nacional Corporación Lonja Nacional Unión Colegiada del Notariado Colombiano Sociedad Colombiana de Ingenieros "ASOBARES Asociación de Bares de Colombia" "COTELCO Asociación hotelera y turística de Colombia" Cámara Colombiana de Propiedad Raíz