CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
1. ALCANCE 4
2. OBJETIVO GENERAL 4
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN 4
4. MARCO DE REFERENCIA 4
   A. Contexto institucional 4
   B. Normatividad general aplicable 5
5. FUENTES DE INFORMACIÓN 6
6. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES 6
7. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS 8
   A. Captura de información 8
      7.A.1. Canal Presencial 8
      7.A.2. Canal Virtual 9
      7.A.3. Canal Telefónico 10
      7.A.4. Canal Escrito 10
   B. Integración de información 11
   C. Disposición de información 11
8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN 12
   A. Captura de información 12
   B. Integración de información 13
   C. Disposición de información 18
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 35
10. PUBLICACIÓN 36
ANEXO 1 ESTUDIO DE POBLACION ATENDIDA 37
ANEXO 2 GRUPOS DE INTERÉS, INFLUENCIADORES Y LÍDERES DE OPINIÓN 70

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. 25 años después, mediante Acuerdo 257 de 2006[2], la entidad se transforma en Unidad Administrativa Especial de Catastro 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, que 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, y el Acuerdo 004 de 2012[3] con el cual se transformó institucionalmente la entidad, asignándole como funciones principales 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.

[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"
[3] "Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones"

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 20163[4] , 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."

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 se le asigna a la UAECD la coordinación de dicha Infraestructura. 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.

[4] "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""

1. ALCANCE

Inicia con el análisis e identificación de las características que diferencian a los usuarios de la Unidad, agrupándolos de acuerdo con diferentes variables y termina con la consolidación de los grupos de acuerdo con el bien o servicio que utilizan de la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios de la Unidad por medio de diferentes variables que permitan su identificación y agrupación.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN

- Tipificar los usuarios, grupos de interés y clientes de la Entidad, con un enfoque general y de acuerdo a la normatividad vigente; identificando sus características
- Aumentar el conocimiento sobre nuestros usuarios, clientes y grupos de interés.
- Determinar las necesidades de los usuarios, de tal manera que éstas sean satisfechas.
- Planear e implementar estrategias orientadas al mejoramiento de la relación con nuestros usuarios.

4. MARCO DE REFERENCIA

A continuación se detallan algunos aspectos relacionados con el quehacer institucional de la UAECD y de igual forma se relacionan los lineamientos que soportan el desarrollo del presente documento de caracterización:

A. Contexto institucional

La UAECD, actualmente, tiene por misión “Agregar valor a Bogotá mediante la captura, integración y disposición de información de interés para la ciudad con criterio geográfico” y de igual forma, dentro de su visión, busca para el año 2020 “Ser la entidad referente en América Latina en la gestión de información geográfica que contribuya a la generación de competitividad y sea fuente para la evaluación y formulación de política pública a nivel distrital y nacional”.

Con base en lo anterior, y considerando sus competencias institucionales, ha asumido una orientación centrada fundamentalmente en el fortalecimiento de sus tres procesos misionales, siendo estos el capturar, integrar y disponer información.

La captura 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 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 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 articulación de los tres elementos anteriores garantizará una visión integral e interactiva donde las personas, la estrategia, los procesos y la arquitectura aporten a la cualificación de los productos y servicios de la entidad.

B. Normatividad general aplicable

La caracterización de usuarios se genera para apoyar el cumplimiento de algunas 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, MinTIC por medio de su Estrategia de Gobierno Digital, ha definido un instrumento metodológico que orienta a las entidades para abordar dichos procesos de caracterización, para lo cual, ha generado el documento "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas"[5] y con ello, ha provisto los diferentes formatos a ser adoptados. Adicionalmente se toma como referencia la "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados elaborada por el Departamento Nacional de Planeación"[6].

Todo lo anterior busca adecuar 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

[5] 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.
[6] 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

intervenciones e involucrarlos en procesos de innovación y en procesos de participación ciudadana por diferentes medios.

5. 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)
- Encuestas de satisfacción.
- Herramientas de analítica web.
- Bases de datos del Sistema Integrado de Información Catastral – SIIC.
- Base de datos de facturación.

6. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo al enfoque de esta caracterización, se presentan a continuación las variables a tener en cuenta por cada uno de los procesos misionales valorados; aquellas variables no seleccionadas, o no aplican, o no cuentan con la información suficiente para ser analizadas (según la información disponible en los mecanismos de recolección antes relacionados).

Para personas naturales

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES				
Categorías de variables		**Captura**	**Integración**	**Disposición**
Geográficas	Ubicación	**X**	**X**	
	Edad		**X**	
	Género	**X**	**X**	
	Lenguas o idiomas		**X**	
	Vulnerabilidad	**X**		
De comportamiento	Niveles de uso (Frecuencia)	**X**	**X**	
	Beneficios buscados	**X**		

Intrínsecas	Intereses		**X**	
	Acceso a canales	**X**	**X**	**X**
	Uso de canales	**X**		**X**
	Tiempo de espera	**X**		
	Tipo de trámite o servicio	**X**		
	conocimientos	**X**		**X**

Para personas jurídicas

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS				
Categorías de variables		**Captura**	**Integración**	**Disposición**
Geográficas	Cobertura geográfica	X	N/A	
	Dispersión		N/A	
	Ubicación principal	X	N/A	
Tipología organizacional	Origen del Capital	X	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
	Industria	X	N/A	
	Canales disponibles		N/A	X
De comportamiento organizacional	Procedimiento usado	X	N/A	
	Responsable de la interacción		N/A	

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.

7. IDENTIFICACION DE GRUPOS.

A. Captura de información

En aplicación al objetivo estratégico *"Atender las necesidades de las entidades y ciudadanos con transparencia y servicios oportunos, pertinentes y de calidad"* la caracterización de usuarios pretende 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.

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 llegar a caracterizar la población atendida en cada uno de los canales fue aplicada la metodología establecía por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

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.

7.A.1. Canal Presencial:

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.

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 dispuesto en la Red CADE en donde la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) hace presencia.

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"***.

Este grupo de usuarios acuden a la UAECD principalmente solicitando certificaciones catastrales, tramites no inmediatos, revisiones de avalúo catastral y notificación de actos administrativos.

Con la priorización 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.

- ***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; especialmente en certificaciones catastrales, certificados de inscripción censo catastral; orientación ciudadana, cambio de nombre, cartografía, revisión avalúo, cancelación de predio, certificación de cabida y linderos, desenglobe no propiedad horizontal y notificación de respuesta a trámite.

7.A.2. **Canal Virtual:**

El canal virtual de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) está compuesto por el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co por medio del cual los usuarios pueden resolver dudas, realizar consultas, solicitudes de información, de trámites y servicios. Adicionalmente cuenta con la aplicación Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones(SDQS) 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.

Grupo 2: Usuarios atendidos por el canal virtual

Este grupo está compuesto por personas naturales mayores de edad en su gran mayoría que realizan solicitudes de información y trámites por el correo institucional y el Sistema

Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Además ciudadanos mayores y menores de edad que utilizan los servicios virtuales a través del aplicativo de catastro en línea.

Por correo electrónico se atiende usuarios con inquietudes sobre catastro en línea, expedición de certificaciones, rectificación de información, y solicitud de información sobre trámites y servicios de la Unidad.

Frente a SDQS, estás 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.

Grupo 3: Empresas atendidas por el canal virtual

Este grupo está compuesto por empresas del orden nacional y territorial; públicas y privadas que consultan o solicitan información sobre se debe incluir la información correspondiente a los trámites solicitados.

7.A.3. **Canal Telefónico**

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

Grupo 4: Usuarios atendidos por el canal telefónico

En éste grupo se encuentran personas naturales; que consultan sobre trámites o servicios de la entidad, soporte técnico para el acceso a los servicios en línea de la Unidad, información de procesos catastrales y consulta del estado de sus trámites.

7.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 Catastro Distrital remitidas por las empresas 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.

Grupo 5: Usuarios atendidos por el canal escrito.

En éste 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 de Planeación, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Secretaría de Educación, algunas privadas como Fiduciarias, empresas privadas y mixtas.

B. Integración de información

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.

En este grupo encontramos personas naturales que pueden o no realizar consultas o utilización de las aplicaciones como 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 con fines como 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.

Grupo 6: Usuarios 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.

C. Disposición de información

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.

Los clientes que se encuentran en la base de datos se clasifican de acuerdo al 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 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.

8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Con fundamento en los datos arrojados, se pueden identificar una serie de grupos, los cuales, de acuerdo con el proceso misional tienen mayor o menor injerencia en la operación de los mismos.

A. Captura de información

La UAECD en esta parte satisface las necesidades de los usuarios, ya que en la parte misional 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. Vale la pena 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 se preocupa 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, y 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.

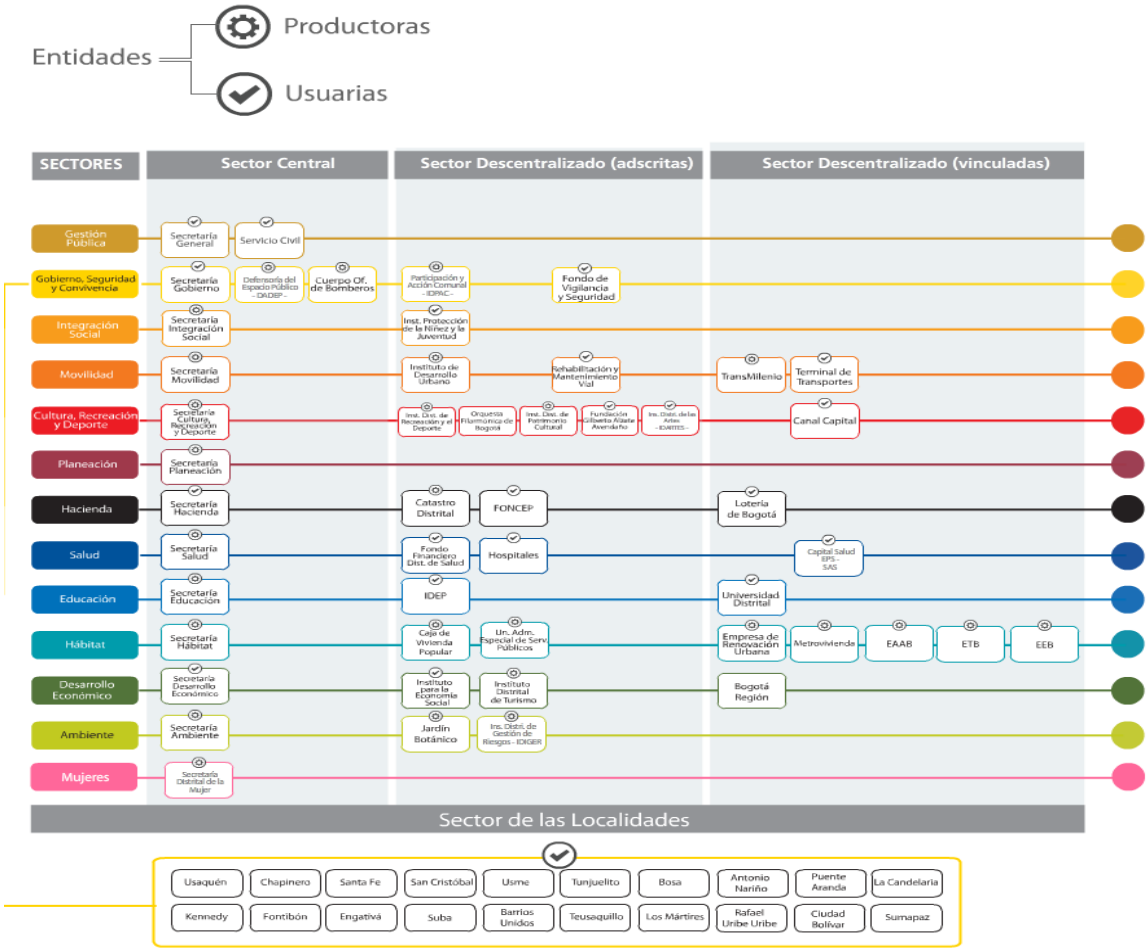
B. Integración de información

Con el aumento en la 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.

  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.



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.

- **Academia (universidades, centros de formación y/o investigación, observatorios):** Estos usuarios son más recientes y bajo la importancia de la ley de transparencia y con el aumento en la disponibilidad tanto de información pública como abierta, se ha convertido en herramienta clave 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 dinamizando 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.

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.

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).

En esta parte se pueden identificar los siguientes grupos:

- **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.

- **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.

- <u>Camacol</u>
  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, hace exactamente un siglo, el alcalde de la ciudad, doctor 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 retomó el esfuerzo que desde 1863, cuando el general Tomás Cipriano de Mosquera erigió a Bogotá en Distrito

Federal, había emprendido un grupo de caballeros de Santa Fe de Bogotá con miras a lograr una mejor ciudad para sus habitantes.

Un sucinto recuento del camino recorrido por nuestra querida Sociedad de Mejoras y Ornato evidencia su talante filantrópico y solidario, así como su compromiso irrenunciable de trabajar por Bogotá y sus ciudadanos. Por lo tanto, es con el más profundo respeto por nuestro pasado que nos proponemos sentar las bases para construir nuestro futuro, pues a pesar de las enormes transformaciones que ha experimentado la ciudad 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 desplazadas por la violencia.

  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 "Orientar y liderar la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas hacendarias y de la planeación y programación fiscal para la operación sostenible del Distrito Capital y el financiamiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas".

Catastro pertenece a la Secretaría 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 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 en 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 Planeación trabaja 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 de Planeación 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 a los mismos 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 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 de Ambiente mantiene contacto permanente con Catastro, puesto que trabajan temas en común. Trabaja con Catastro temas como ordenamiento ambiental del territorio, vivienda sostenible o planeación ambiental.

- Empresa de Renovación Urbana 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. Estas son.

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.

- Secretaria 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.

- Secretaria 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.

  Es una institución adscrita 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 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. 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 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, gracias al trabajo adelantado con el Superintendente, el abogado Jorge Enrique Vélez García. 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 interesado 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 nuestros 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 capaciones, 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
  Nace con el artículo 14 de la Ley 1444 del 2011, por medio de la cual se escinden unos Ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la nación y se dictan otras disposiciones.

  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 propenderá 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; esta entidad 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 Personero de Bogotá actual es Ricardo Cañón y existen 20 personeros locales (uno por cada localidad de la ciudad).

    Su interés particular 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 de 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.

*El detalle de cada uno de los grupos de interés con respecto a contacto y demás datos se encuentra en el documento (Anexo 2).

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

¿Para qué Sirve la Caracterización de Usuarios?

- Información de los Usuarios UAECD
- Establecer comportamiento de los usuarios vs las solicitudes
- Ser proactivos a las solicitudes de los usuarios
- Generar campañas de los canales
- Mejoramiento de la comunicación entre el Usuario y la UAECD
- Generación rápida de informes y análisis
- Generación de valor agregado al usuario
- Segmentación de clientes actuales y clientes potenciales
- Utilización de bases de datos de usuarios en la gestión comercial (perfilamiento de clientes potenciales)
- Administración de clientes actuales y potenciales (necesidades vs potencial UAECD, cotizaciones,)

- Desarrollo de procesos de postventa
- Generación rápida de informes y análisis
- Generación de valor agregado a los clientes
- Clientes fieles y rentables
- Planeación estratégica de los procesos y procedimientos

10. **PUBLICACIÓN**

Este documento de caracterización de usuarios de la UAECD estará disponible a través de la página web institucional: www.catastrobogota.gov.co

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

ANEXO 1
ESTUDIO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR LA UAECD EN LOS DIFERENTES CANALES
PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2018

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 estructuro 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.

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, Engativá y 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.

La caracterización de usuarios atendidos por el canal presencial fue realizada a partir del análisis de la información contenida en los reportes del Sistema de Asignación de Turnos (SAT) de la Secretaria 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 / Grupos	**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

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

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	La atención preferencial está orientada a la población en situación de vulnerabilidad y está concentrada en el SuperCADE **CAD,** en este punto han sido atendidos preferencialmente un total de 4.297 personas que equivale al 4% del total de la población. En los demás puntos SuperCADE la dinámica es diferente dado que la atención a la población preferencial no es representativa frente al total de usuarios atendidos. De manera general se establece, que solo el 5% del total de personas atendidas en los SuperCADE donde la UAECD hace presencia pertenece a este grupo poblacional.
Uso del canal	Durante el periodo estudiado, se observa una disminución sustancial en la atención preferencial, pasando de un total de 10.628 ciudadanos en el año 2017 a atender 4.491 ciudadanos en el año 2018. Concentrándose la atención preferencial en el SuperCADE CAD con 4.297 ciudadanos que representan el 96% del total atendido, evidenciándose que el SuperCADE CAD la acción emprendida por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, ha sido clara y concreta en cuanto a hacer respetar los derechos fundamentales de los ciudadanos en condición de discapacidad,

<table>
<tr><td></td><td>mujeres en estado de embarazo y adultos mayores, facilitándoles el acceso a las entidades distritales.

A continuación, se muestra la distribución de esta población por punto de atención.
<table>
<tr><th>SEDE</th><th>2017</th><th>2018</th></tr>
<tr><td>SUPERCADE CAD</td><td>7.423</td><td>4.297</td></tr>
<tr><td>SUPERCADE SUBA</td><td>1.277</td><td>25</td></tr>
<tr><td>SUPERCADE 20 DE JULIO</td><td>781</td><td>24</td></tr>
<tr><td>SUPERCADE AMERICAS</td><td>771</td><td>95</td></tr>
<tr><td>SUPERCADE BOSA</td><td>376</td><td>49</td></tr>
<tr><td>SUPERCADE ENGATIVA</td><td></td><td>1</td></tr>
<tr><td>Total general</td><td>10.628</td><td>4.491</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Tiempo de espera</td><td>El tiempo promedio de espera en los SuperCADE para los usuarios con turnos preferenciales fue de 00:45:17 (hh:mm:ss), observando un incremento importante en comparación con el año 2017 que estaba en 00:06:28 (hh:mm:ss) y en consecuencia desmejoramiento en la atención. Sin embargo, los SuperCADE Américas, Suba, 20 de julio, Bosa y Engativá reportaron un tiempo de espera en promedio de 00:27:38 (hh:mm:ss) minutos, mientras el SuperCADE CAD reportó un tiempo de espera promedio de 00:46:05 minutos.</td></tr>
<tr><td>Conocimientos (Tipo de Trámite o servicio)</td><td>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, acudieron a la UAECD solicitando atención en los siguientes trámites principalmente:
<table>
<tr><th>TIPO DE SERVICIO</th><th>TOTAL USUARIOS</th></tr>
<tr><td>ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA</td><td>1.867</td></tr>
<tr><td>ENTREGA RESPUESTA RADICACIONES</td><td>828</td></tr>
<tr><td>CERTIFICACION CATASTRAL</td><td>542</td></tr>
<tr><td>CAMBIO DE NOMBRE</td><td>428</td></tr>
<tr><td>OTROS TRAMITES</td><td>398</td></tr>
<tr><td>REVISION AVALUO</td><td>152</td></tr>
<tr><td>CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS</td><td>140</td></tr>
<tr><td>CERTF INSCRIPCION CENSO CATASTRAL</td><td>136</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>4.491</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

Nivel Comportamiento	
Beneficio Buscado	Los beneficios buscados por los adultos mayores, embarazadas, discapacitados y personas con niños de brazos, están en función de garantizar la atención prioritaria, diferencial y acceso universal a los trámites y servicios de la UAECD. La adecuada identificación de estos ciudadanos es fundamental para el diseño de estrategias en la atención diferencial que garanticen el acceso a cualquier trámite y servicio requerido. Este grupo básicamente busca la satisfacción de sus necesidades frente a la atención y radicación de trámites; los cuales deben ser resueltos con prioridad y calidad.

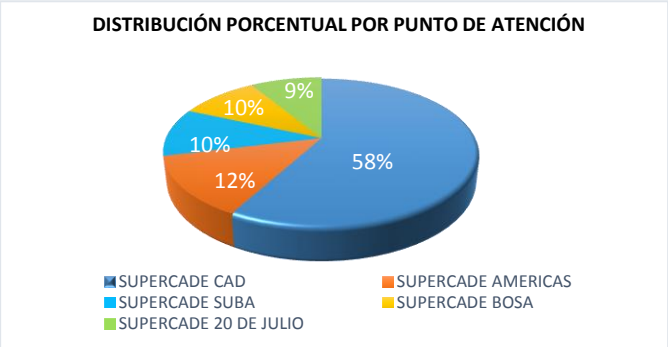
Usuarios atendidos por el canal presencial.

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.

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

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	El SuperCADE CAD constituye el punto de atención más importante de la ciudad ya que atiende el 58% de los usuarios de la Unidad, seguido del SuperCADE Américas con el 12% de atención, los SuperCADE de Suba y Bosa atienden el 10% de los ciudadanos, el SuperCADE del 20 de Julio atiende el 9% de los usuarios y finalmente el SuperCADE Engativá atiende el 1% ,este bajo porcentaje se explica a que el punto abrió sus puertas hasta este año 2018.

PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL USUARIOS	% PARTICIPACIÓN
SUPERCADE CAD	99.157	58%
SUPERCADE AMERICAS	20.305	12%
SUPERCADE SUBA	17.992	10%
SUPERCADE BOSA	17.065	10%
SUPERCADE 20 DE JULIO	14.726	9%
SUPERCADE ENGATIVA	2.503	1%
Total general	**171.748**	**100%**

	 El análisis de esta variable indica la disponibilidad del canal presencial en las localidades de la ciudad, siendo significativo el 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.
Uso del canal	Debido al gran número de personas atendidas anualmente por el canal presencial (este año con un total de 176.239 personas), permite inferir que los puntos de atención SuperCADE, siguen siendo el canal predominante por medio del cual los usuarios tiene contacto con la entidad y el preferido sobre los demás canales dispuestos como el virtual, escrito y telefónico. El canal presencial ha atendido el **89%** del total de usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD, siendo los meses de marzo y mayo los de mayor concurrencia de personas a los superCADE, situación que se presenta anualmente y que coincide con el vencimiento del impuesto predial Unificado.
Tiempo de espera	A continuación, se relaciona el tiempo de espera promedio vs el tiempo efectivo de atención en cada punto de atención presencial:

PUNTO DE ATENCIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA (hh:mm:ss)	PROMEDIO TIEMPO DE ATENCIÓN (hh:mm:ss)
SUPERCADE CAD	00:36:37	00:08:14
SUPERCADE 20 DE JULIO	00:20:16	00:07:12
SUPERCADE AMERICAS	00:20:00	00:07:06
SUPERCADE BOSA	00:17:55	00:07:26
SUPERCADE SUBA	00:17:38	00:06:59
SUPERCADE ENGATIVA	00:02:15	00:11:57
Total general	**00:28:54**	**00:07:52**

Analizar la variable del tiempo de espera en el canal presencial es importante porque es un indicador de la satisfacción del usuario en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital(UAECD), el estudio se realizó a partir de la base de datos del SAT que registra los tiempos de espera promedio por cada punto de atención (red CADE). Se incluyeron 171.748 usuarios (periodo enero a octubre de 2018), arrojando como promedio de tiempo de espera 28.54 minutos.

El tiempo de espera fue significativamente mayor en el superCADE CAD con 36,37minutos, sin embargo, el tiempo efectivo que los usuarios estuvieron en la ventanilla fue mucho menor 8,14 minutos, lo que supone un bajo grado de satisfacción. El caso contrario se presenta en el SuperCADE ENGATIVA donde el tiempo promedio de espera fue significativamente menor con 02,15 minutos versus el tiempo efectivo en ventanilla que fue de 11,57 minutos siendo un predictor de mayor satisfacción del usuario.

Conocimientos (Tipo de Trámite o servicio)	La expedición de certificaciones catastrales continúa siendo el servicio más solicitado por los usuarios que acuden a los SuperCADE, en el periodo estudiado se atendieron 57.367 usuarios que representan el 33% del total de personas atendidas por el canal presencial, seguido por la orientación a la ciudadanía con 47.916 usuarios que representan el 28% de los ciudadanos, en tercer lugar está la expedición de las certificaciones de inscripción en el censo catastral con 18.773 usuarios atendidos que representan el 11%, en cuarto lugar está la venta de cartografía con 14.605 usuarios atendidos que representan el 9%, en quinto lugar se encuentra la notificación de las respuesta a las radicaciones con 10.119 usuarios atendidos que representan el 6%.

A continuación, se relacionan los trámites más solicitados por los usuarios en los puntos de atención SuperCADE:

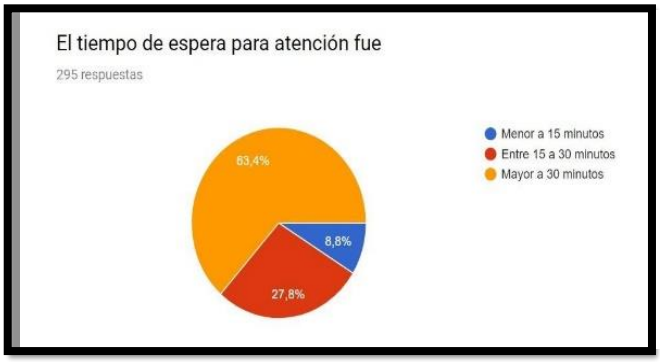
TRÁMITE / SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
CERTIFICACION CATASTRAL	57.367	33%
ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA	47.916	28%
CERTF INSCRIPCION CENSO CATASTRAL	18.773	11%
CARTOGRAFÍA	14.605	9%
ENTREGA RESPUESTA RADICACIONES	10.119	6%
CAMBIO DE NOMBRE	6.996	4%
REVISION AVALUO	5.670	3%
CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS	1.970	1%
RECTIFICACION INFORMACION JURIDICA	939	1%
MODIFICACION ESTRATO USO Y DESTINO	805	0%
DESENGLOBE NPH-NO PROPIEDAD HORIZONTAL	749	0%
OTROS TRÁMITES	719	0%
RECTIFICACION DE AREA CONSTRUIDA	708	0%
INCORPORACION CONSTRUCCION NPH	705	0%
TURNO OTRA ENTIDAD	491	0%
INCOR MEJORA EDIFICACION EN PREDIO AJENO	481	0%
CANCELACION PREDIO	445	0%
NUEVA INCORPORACION	400	0%
DESENGLOBE PROPIEDAD HORIZONTAL	347	0%
RECURSO DE REPOSICION	331	0%
CORRECCION IDENTIFICADOR PREDIAL	308	0%
REFORMA PH/INCORPORACION CONSTRUCCION PH	197	0%
ENGLOBE NO PROPIEDAD HORIZONTAL	170	0%
RECTF AREA TERRENO PREDIOS NPH	151	0%
AVALUOS COMERCIALES	138	0%
RECTIFICACION NOMENCLATURA	132	0%
CERTIFICACIONES MANUALES CONSERVACION	116	0%
TOTAL	**171.748**	**100%**

Nivel de Comportamiento	
Beneficio Buscado	La satisfacción de los usuarios frente a la atención ofrecida por la UAECD, fue medida a través de la aplicación de encuestas realizadas con el apoyo de la

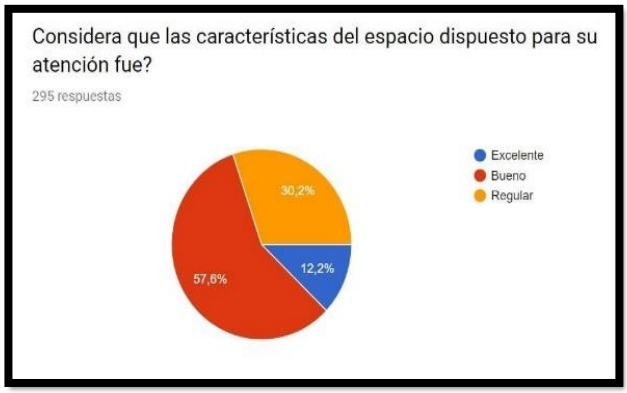
Línea 195 a los ciudadanos que realizaron solicitudes por alguno de los canales dispuestos por Catastro.

A continuación, se relaciona los resultados obtenidos para el canal presencial:

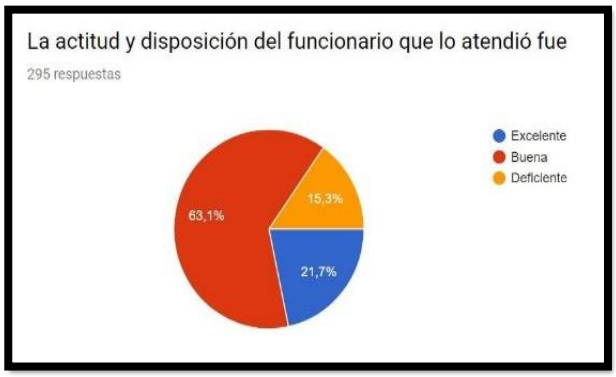
- El 63.4% de los usuarios entrevistados indicaron que el tiempo de espera de atención fue mayor a 30 minutos.



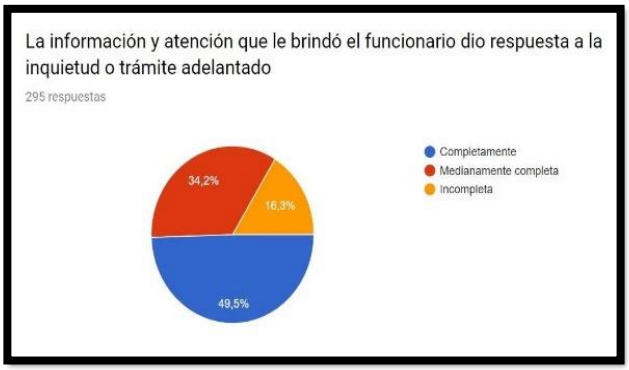
- El 57.6% de los usuarios manifestaron que los espacios para la atención son excelentes.



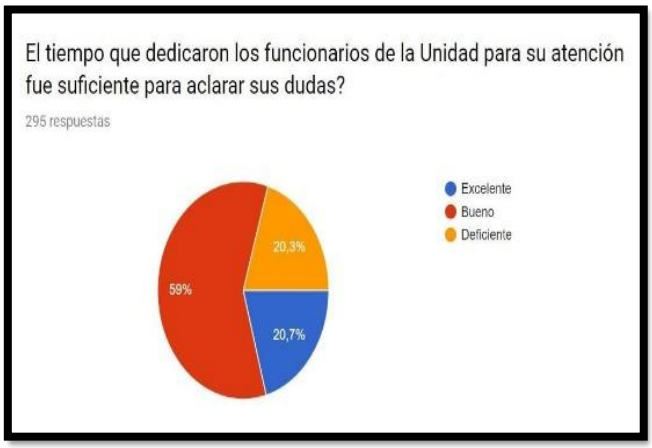
- El 63.1% de los usuarios entrevistados consideraron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue buena.



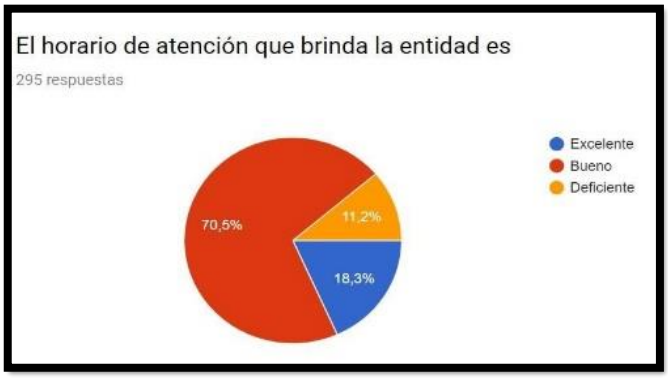
- El 49.5% de los usuarios manifestó estar completamente satisfecho con la información y atención a sus inquietudes y necesidades.



- El 59% de los usuarios entrevistados manifestó que el tiempo que el funcionario dedico a su atención fue bueno.

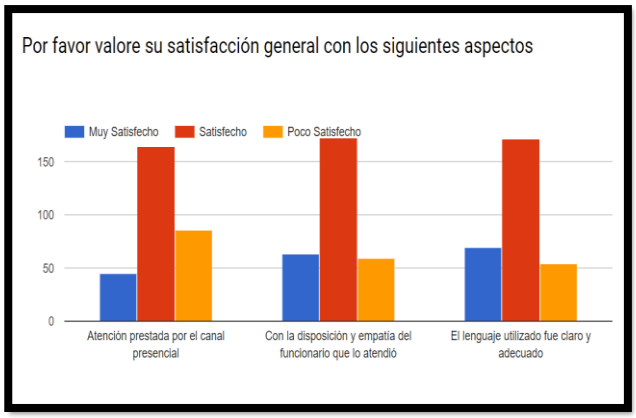


- El 70.5% de los usuarios manifestaron que el horario de atención ofrecido por la UAECD es bueno.

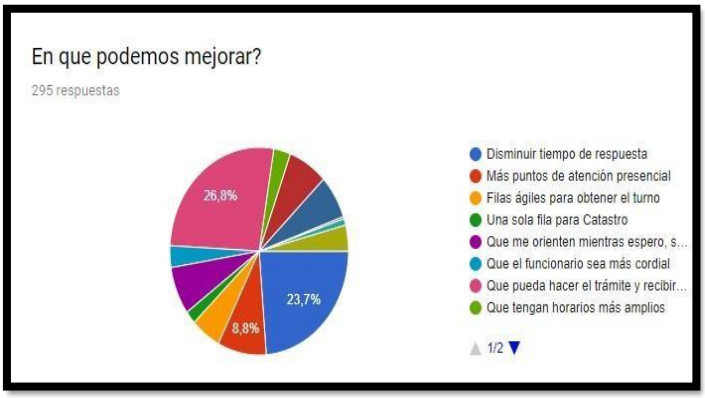


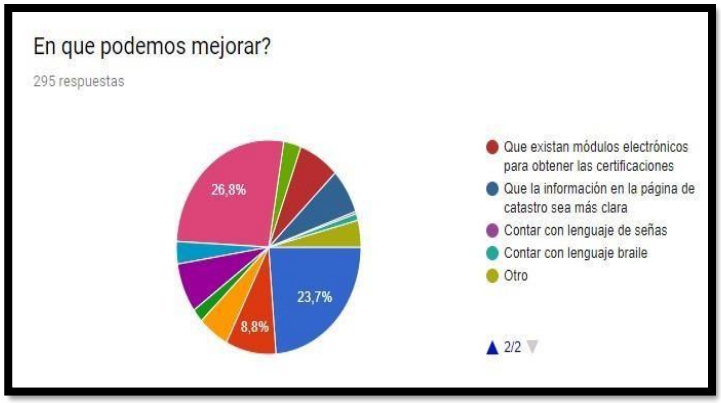
- EL 67.8% de los usuarios manifestaron no tener dificulatades para acceder a los servicios de la entidad.

- Los usuarios se sintieron satisfechos con la atención prestada en el canal presencial, considerando la disposición, empatia y el lenguaje claro y adecuado utilizado por el funcionario.



- Finalmente se relacionan los aspectos indicados por los usuarios entrevistados frente al mejoramiento en la atención presencial:





Canal Virtual:

El canal virtual de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) está compuesto por el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co por medio del cual los usuarios pueden resolver dudas, realizar consultas, solicitudes de información, de trámites y servicios. Adicionalmente se tiene 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 y la base de datos manual de contactenos. 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	Acceso al canal	SI
	2	Uso del canal	SI
	3	Conocimiento (tipo de solicitud)	SI
	4	Frecuencia de uso	SI
	5	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

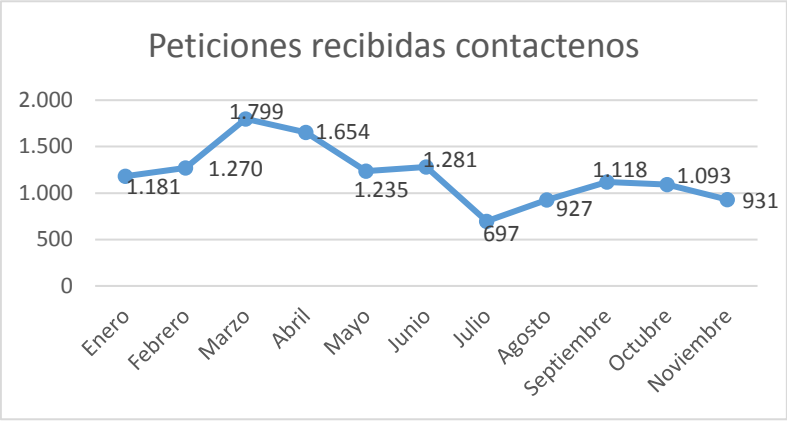
Este grupo está compuesto por ciudadanos personas naturales mayores de edad, que realizan solicitudes de información y trámites por el correo institucional y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Por el aplicativo catastro en línea eventualmente los ciudadanos menores de edad utilizan los servicios virtuales para generar la certificación de inscripción en el censo catastral que es solicitada por el Ejército Nacional.
A continuación, se relacionan las variables relevantes y que caracterizan a este grupo de usuarios.

<table>
<tr><th colspan="2">Nivel Intrínseco</th></tr>
<tr><td>Acceso al canal</td><td>Durante el periodo estudiado se recibieron por el canal virtual un total de 15.089 requerimientos, de los cuales 1.903 fueron recibidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te escucha y 13.186 fueron recibidos por el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co.

Lo que permite concluir que el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co con el 87% de las peticiones recibidas se constituye en el principal medio virtual que los ciudadanos utilizan para solicitar información de trámites y servicios de la UAECD.

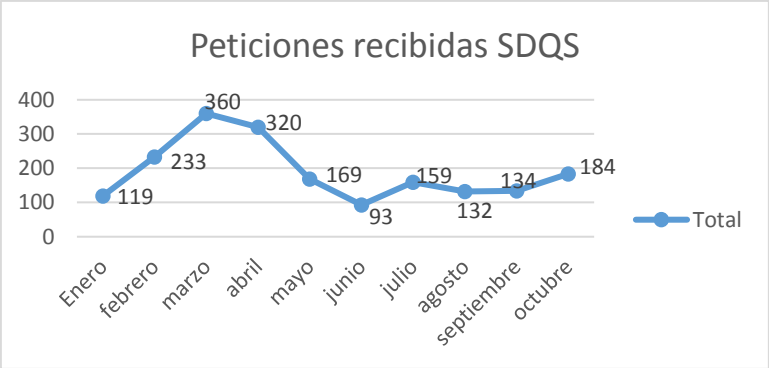
A continuación, se relacionan los medios de atención y el número de usuarios que registraron solicitudes por el canal virtual:
<table>
<tr><th>CANAL</th><th>TOTAL PETICIONES</th><th>%</th></tr>
<tr><td>CORREO INSTITUCIONAL</td><td>13.186</td><td>87%</td></tr>
<tr><td>SDQS</td><td>1.903</td><td>13%</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>15.089</td><td>100%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Uso del canal</td><td>Esta variable es relevante porque indica el impacto porcentual sobre los demás canales de atención virtual. Así encontramos que el 87% personas utilizaron el correo institucional para solicitar requerimientos, frente al 13% de ciudadanos que utilizaron Bogotá te escucha-SDQS. Siendo los meses de marzo y abril los de mayor número de solicitudes, debido a la coincidencia con los meses de vencimiento del plazo para el pago del impuesto predial unificado con descuento.</td></tr>
</table>

Correo institucional:



Por el sistema SDQS, fueron atendidos un total de 1.903 usuarios, destacándose también los meses de marzo y abril con el mayor número de solicitudes recibidas.

A continuación, se presenta el comportamiento mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS:



Conocimientos

Para el periodo analizado se establece que los temas más recurrentes de consulta por el correo institucional fueron las solicitudes de soporte técnico para el acceso y registro en el aplicativo catastro en Línea con un 49%, seguido de las solicitudes de información de trámites y servicios con el 19%.

Igualmente, 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 42%, seguido por los reclamos con un 30%, los

reclamos debidos principalmente a la demora en la respuesta a los trámites o por la atención recibida en la UAECD.

A continuación, se relacionan la tipología y el número de requerimientos solicitados por el canal virtual:

Correo Institucional:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL SOLICITUDES	%
CATASTRO EN LINEA	6.432	49%
TRAMITES O SERVICIOS	2.460	19%
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	802	6%
CERTIFICACIONES	703	5%
TRAMITES NO INMEDIATOS (CON O SIN RADIACION)	689	5%
NOTIFICACION ELECTRONICA	681	5%
COMUNICACIONES GCAU	300	2%
RECLAMO	252	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	249	2%
SOLICITUD DE CITAS	214	2%
RECTIFICACION INFORMACIÓN JURIDICA	184	1%
COPIA RESOLUCIONES, ACTOS ADMINISTRATIVOS, PLANO CATASTRAL	70	1%
FELICITACIONES/AGRADECIMIENTO	53	0%
CONSULTAS	49	0%
TRASLADO POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD	27	0%
QUEJA	11	0%
NOTIFICACIONES JUDICIALES	4	0%
TRÁMITE NO INMEDIATO/RADICADO	2	0%
CONSULTA	1	0%
SOLICITUD_COPIA	1	0%
SUGERENCIA	1	0%
AGENDAMIENTO	1	0%
Total general	**13.186**	100%

SDQS

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL SOLICITUDES	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	799	42%
RECLAMO	575	30%
CONSULTA	162	9%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	99	5%
QUEJA	89	5%
FELICITACIÓN	83	4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	51	3%
SOLICITUD DE COPIA	21	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	16	1%
SUGERENCIA	8	0%
Total general	**1.903**	**100%**

Frecuencia de uso

SDQS-Bogotá te escucha:

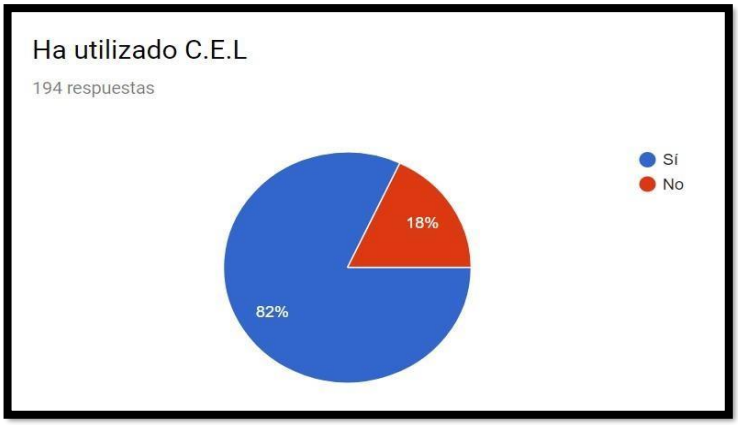
A partir del reporte generado por el SDQS se pudo establecer que el 69% de los usuarios realizaron las solicitudes por una sola vez y el 31% tuvo contacto con la Unidad por más de una vez.

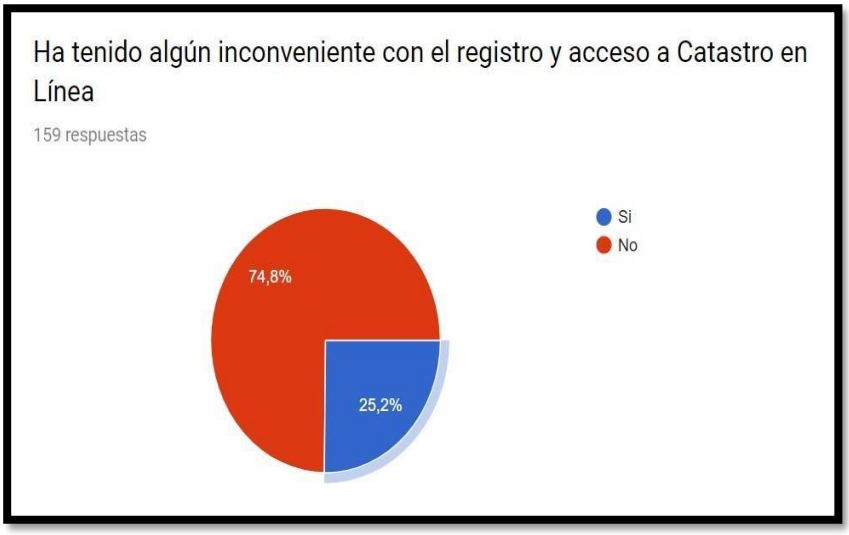
Nivel de uso	%
Solicitudes > 1 vez	31%
Solicitudes única vez	69%
Total ciudadanos	**100%**

Contactenos:

El correo institucional presenta una situación similar al SDQS, el 75% de usuarios realizaron solicitudes por única vez y el 25% en más de una oportunidad, destacándose la Secretaria Distrital de Hacienda (45), los Juzgados y la CAR (33).

Nivel de uso	%
Solicitudes > 1 vez	25%
Solicitudes única vez	75%
Total ciudadanos	**100%**

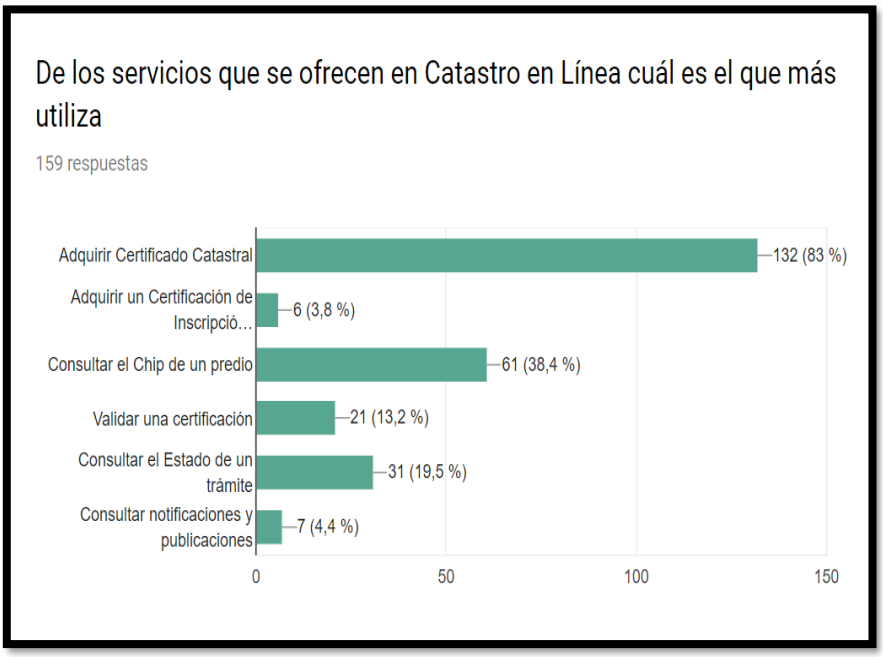
Nivel de comportamiento	
Beneficio Buscado	A partir de la encuesta de satisfacción realizada en el I trimestre del año, se pudo establecer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de Catastro en línea-CEL, destacándose los siguientes: • El 82% de los ciudadanos entrevistados conocen los servicios ofrecidos en Catastro en Línea.  • El 25.2% de los usuarios manifestaron que tuvo algún inconveniente con el registro y acceso a Catastro en Línea.



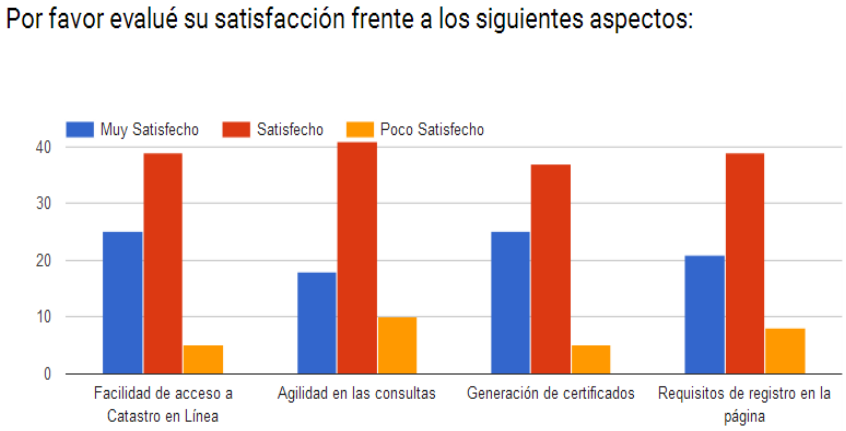
- El 56% de los usuarios entrevistados manifestaron que fue buena la experiencia con CEL, el 28.9% que fue excelente y el 15.1% que fue regular.

- La certificación catastral con el 83% es el servicio más utilizado en Catastro en Línea, seguido de consulta del CHIP de un predio con

el 38.4%, la consulta del estado de un trámite con el 19,5%, validar una certificación obtuvo el 13.2%, consultar notificaciones y publicaciones el 4.4% y finalmente adquirir un certificado de inscripción en el censo catastral el 3.8%.



- A continuación, se detalla los principales temas de satisfacción de los usuarios frente a los servicios en línea:



Empresas atendidas por el canal virtual

Nivel Geográfico	
Cobertura geográfica	Para el periodo estudiado se pudo establecer que con el 91% las empresas de orden nacional son las que en mayor proporción utilizaron los servicios virtuales, seguidas con un 6% las empresas de orden local y con un 3% las empresas del orden municipal.

Cobertura Geográfica	%
Nacional	91%
Local	6%
Municipal	3%
Total	**100%**

Ubicación principal	Las localidades de Usaquén, Engativá y Chapinero son las localidades donde se ubica en mayor número las empresas que utilizaron los servicios virtuales, seguido por las localidades de La Candelaria, Teusaquillo, Suba, y Kennedy.

Tipo de organización	
Origen del capital	En relación con el tipo de organización puede decirse que las empresas privadas con un 86% son las que primordialmente utilizan los servicios virtuales, seguidas por la empresa sin ánimo de lucro con un 9% y las empresas públicas solo representan el 5%.

Origen del Capital	%
Entidad privada	86%
Entidad sin ánimo de lucro	9%
Entidad pública	5%
Total	**100%**

Comportamiento organizacional	
Gestor del procedimiento	El 68% de las empresas que utilizaron los servicios virtuales lo hicieron a través de su Apoderado, en nombre propio el 27% y el 5% realizó la solicitud virtual a través de un funcionario autorizado.

Gestor del procedimiento	%
Apoderado de	68%

		En nombre propio	27%	
		En representación de	5%	
		Total general	100%	

Canal Telefónico

El canal telefónico dispuesto a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) para realizar las consultas de información corresponde 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

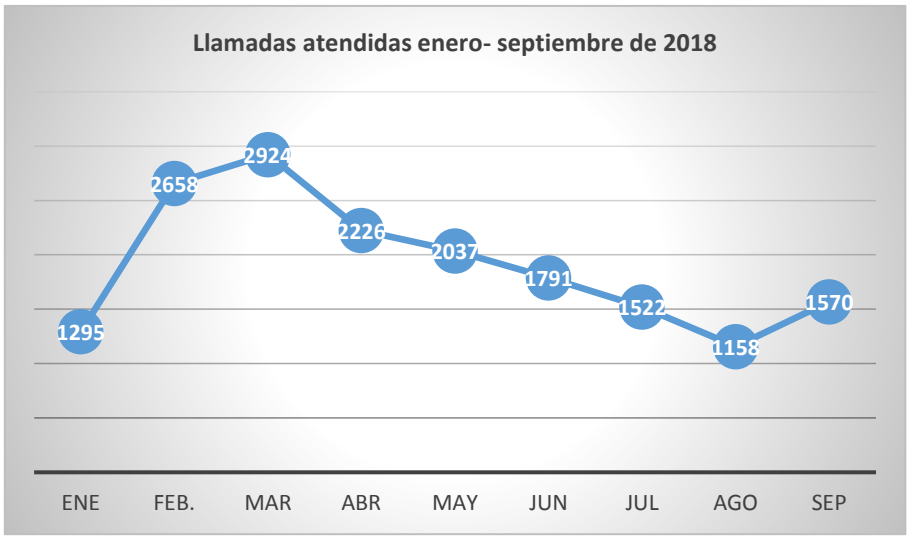
Tipo de población a caracterizar			
Personas / Grupos			**Personas**
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Género	SI
	2	Acceso al canal	SI
	3	Uso del canal	SI
	4	Conocimientos (tipo de consulta)	SI
	5	Frecuencia de uso	SI
De las 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.			

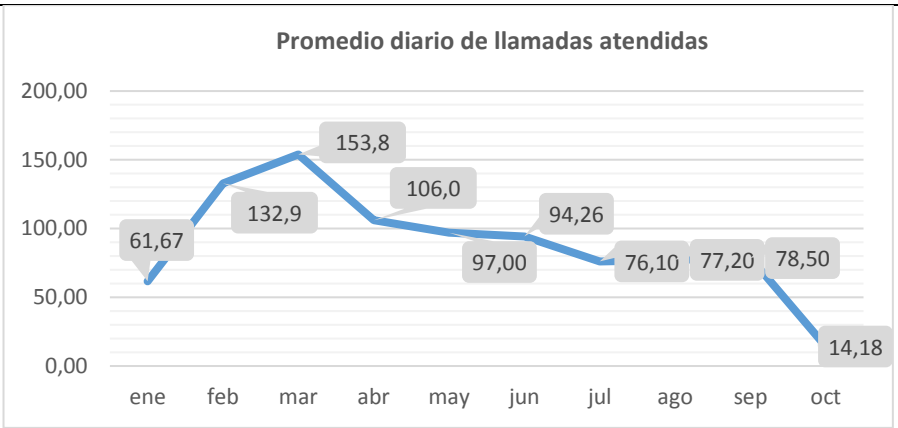
Clasificación de sub-grupos

Usuarios atendidos por el canal telefónico

Nivel Demográfico	
Género	A partir de la base de datos manual para el registro de llamadas, se pudo establecer que el 63% de los usuarios del canal telefónico son mujeres, el 35% son hombres y el 2% no se identificó al momento de la llamada.

GENERO	%
MUJER	63%
HOMBRE	35%
NO REPORTA	2%
TOTAL	**100%**

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	Para el periodo estudiado se atendieron un total de 17.182 llamadas de todas las localidades de Bogotá. A continuación se detalla el número de llamadas recibidas mensualmente: 
Uso del canal	El mayor número de llamadas fueron realizadas durante el mes de marzo con un total de 2.924 llamadas que representan el 17% del total de llamadas recibidas por el canal telefónico. A continuación, se detalla el promedio diario de llamadas atendidas en el periodo estudiado, observando que para los meses de febrero, marzo, abril se presenta un incremento en el número de llamadas respecto de los otros meses:



Conocimientos (Tipo de trámite o servicio)

Con el 24% el tema más recurrente de consulta por los usuarios correspondió a los requisitos y trámites catastrales, seguido con el 22% las llamadas consultando por temas de competencia de otras entidades lo que permite inferir el desconocimiento por parte de los usuarios sobre los trámites y servicios de competencia de la UAECD, las consultas por el estado de los trámites con el 19%, los requisitos de los trámites el 12% y con solo el 9% se destaca la disminución en el número de llamadas recibidas solicitando soporte técnico para el acceso a los servicios de catastro en línea.

En la siguiente tabla se detallan los temas objeto de consulta telefónica:

Temas	Total llamadas	%
Información de los procesos catastrales	4.152	24%
Información relacionada con otras entidades	3.757	22%
Estado de un trámite - SIIC	3.262	19%
Requisitos de los trámites	2.004	12%
Inconvenientes Link Catastro en línea	1.484	9%
Otros	790	5%
Actualización Catastral (Censo Inmobiliario de Bogotá)	725	4%
Consulta de CORDIS	304	2%
Agendamiento trámite de topográficos	274	2%
Plusvalía	172	1%
Información sobre canales y puntos de atención	134	1%
Información de los aspectos físicos y económicos	110	1%
Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones	12	0%
Llamada abandonada usuario	1	0%
Informo datos otras entidades	1	0%
Total general	**17.182**	**100%**

Nivel de comportamiento	
Frecuencia de uso	Esta variable es importante para establecer la frecuencia de contacto del usuario con la Unidad, un análisis permitió establecer que el 81% de los usuarios del canal telefónico solo lo hacen una única vez, el 13% de los usuarios llamaron entre dos veces y cuatro veces, el 1% de ciudadanos realizo llamadas entre 5 y 9 veces y finalmente, es importante establecer que se identificaron 38 ciudadanos que hacen llamadas frecuentemente entre 10 y 25 veces.

Frecuencia llamada	%
Única vez	81%
Entre 2 y 4 llamadas	13%
Entre 5 y 9 llamadas	1%
Sin identificar	5%
Usuarios frecuentes (Entre 10 y 25 llamadas)	0%
TOTAL	**100%**

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; siempre que las solicitudes no correspondan a un trámite o actualización de la información catastral que son atendidos por el canal presencial.

La información para establecer las variables de esta población fue compleja debido a que se utilizaron las bases de datos del sistema del manejo documental (CORDIS) de la UAECD, el cual no permite recoger mayor información de los usuarios que utilizan este canal de atención.

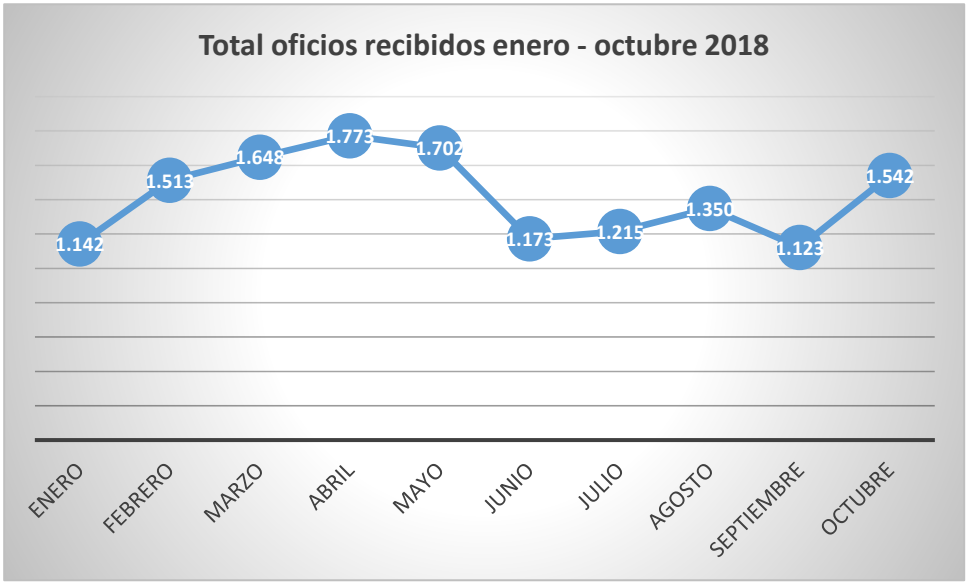
Priorización de variables

Tipo de población a caracterizar	
	Personas/grupo de personas

Importancia	Variable *		¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
+	**1**	Uso del canal	SI
	2	Tiempo de espera	SI
	3	Frecuencia de uso	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

Empresas atendidas por el canal escrito

Nivel Intrínseco	
Uso del canal	Por el canal escrito fueron recibidas un total de 14.181 solicitudes, siendo los meses de marzo, abril y mayo los de mayor recepción de oficios. A continuación, se detalla el comportamiento registrado para el canal escrito durante el periodo estudiado:  A diferencia de los otros canales dispuestos por Catastro para atender a sus usuarios, el canal escrito se caracteriza porque el 77% de las solicitudes radicadas son realizadas por empresas u organizaciones.

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 el 79% de las solicitudes son respondidas en un tiempo menor a 15 días, lo que genera en el usuario mayor confianza en la Unidad, y el 21% de los requerimientos están siendo atendidos en un tiempo mayor de 15 días.

Tiempo Respuesta (días)	%
<15 días	79%
>15 días	21%
Total	**100%**

Frecuencia de Uso

Del análisis de esta variable se puede inferir que el total de las 14.181 solicitudes recibidas por la UAECD, fueron realizadas por 533 entidades.

Frecuencia	Total	%
Única vez	398	75%
Dos veces	135	25%
Total	533	100%

Lo que permite inferir la frecuencia de uso del canal escrito por las empresas así: el 75% de las solicitudes fueron realizadas por una sola vez y el 25% de las solicitudes fueron realizadas en más de una ocasión por la misma empresa, es decir, se establecen los clientes frecuentes que requieren trámites y servicios ante la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD. Entre los clientes frecuentes se destacan las siguientes empresas públicas:

EMPRESA	TOTAL SOLICITUDES	%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	4.013	28%
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI-IGAC	1.751	12%
ALCALDIAS LOCALES	1.118	8%
JUZGADOS	794	6%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	483	3%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA	338	2%
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	209	1%
POLICIA NACIONAL	124	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	116	1%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	101	1%

Tipo de organización	
Origen del capital	Se destaca que el 93% de los usuarios del canal escrito son entidades públicas y solo el 7% son empresas privadas.

tipo de empresa	%
Entidad pública	93%
Empresa privada	7%
Empresas mixtas	0%
Comunidades religiosas	0%
total	**100%**

Disposición de información

Para caracterizar 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 correspondiente al periodo enero – octubre del presente año.

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

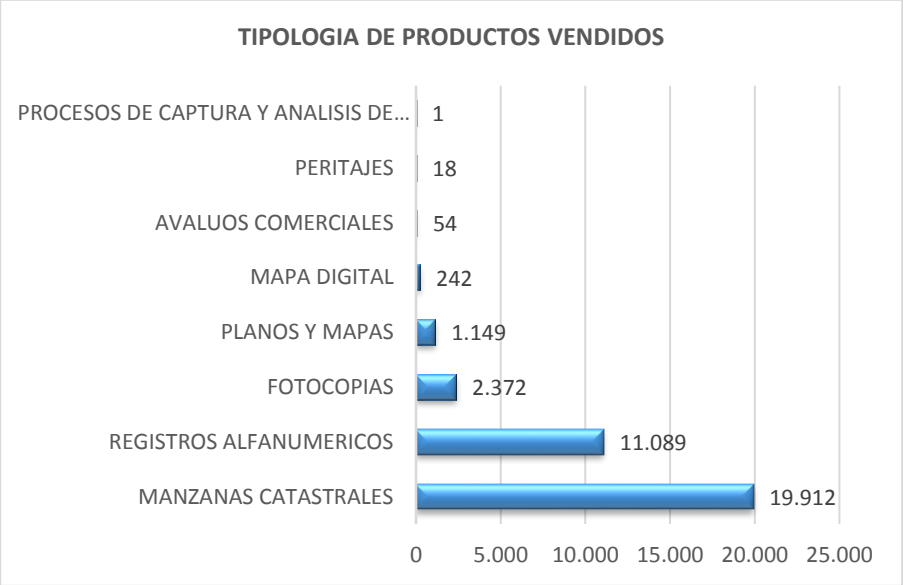
Clientes

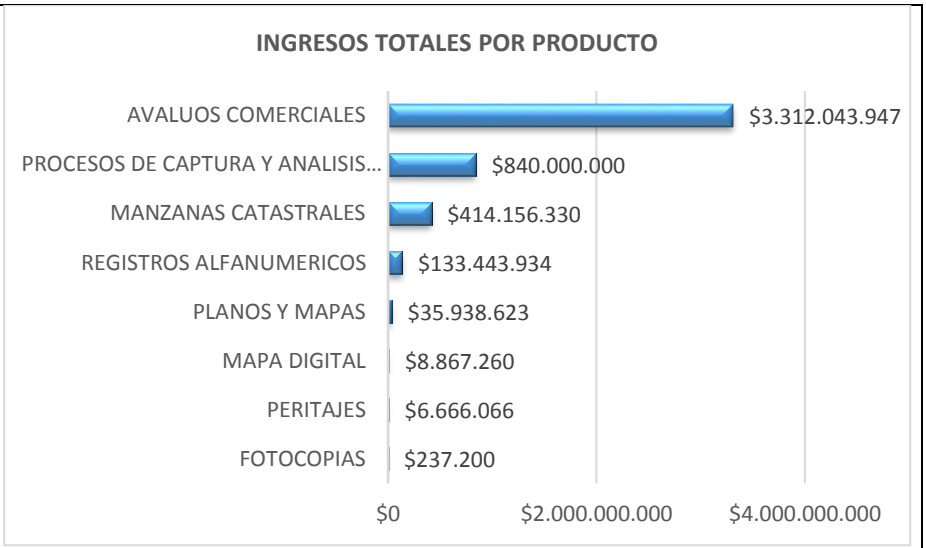
Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	A continuación, se establece la tipología de clientes que han adquirido productos o servicios con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD, destacándose los ciudadanos con el 96% y el 4% corresponde a las empresas.

tipo de cliente	Total usuarios	%
CIUDADANOS	33.373	96%
EMPRESAS	1.391	4%
ENTIDAD PÚBLICA	73	0%
Total general	**34.837**	100%

Las entidades públicas sin tener peso porcentual dentro de la clasificación anterior son las que facturan el 88% de los ingresos totales de la UAECD y se concentra en las siguientes:

No.	Entidad Pública
1	IDU
2	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
3	ERU
4	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACIÓN
5	CAJA VIVIENDA POPULAR
6	PERSONERIA DISTRITAL
7	EAAB
8	VEEDURIA DISTRITAL
9	SECRET. INTEGR. SOCIAL
10	UAESP
11	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE
12	SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT

Uso del canal	Durante el periodo estudiado enero – octubre del presente año, se atendieron un total de 34.837 clientes entre ciudadanos, empresas privadas y entidades públicas. A continuación, se detalla la tipología de productos vendidos por la Unidad, destacándose con el 57% la manzana catastral y con el 32% los registros alfanuméricos.  Igualmente, a continuación, se detalla los productos que generan mayores ingresos a la UAECD de los cuales el 70% es aportado por los avalúos comerciales y el 18% por el proceso de captura y análisis de información.



Conocimiento Tipo de trámite o servicio

En la siguiente tabla se relacionan las 8 tipologías de productos comercializados por la UAECD, destacándose con el 57% la manzana catastral como el producto que más compran los clientes de la Unidad, seguido con un 38% los registros alfanuméricos, el 7% la venta de fotocopias, el 3% los planos y mapas y con el 1% los planos digitales.

TIPOLOGIA PRODUCTO	CANTIDAD	%
MANZANAS CATASTRALES	19.912	57%
REGISTROS ALFANUMERICOS	11.089	32%
FOTOCOPIAS	2.372	7%
PLANOS Y MAPAS	1.149	3%
MAPA DIGITAL	242	1%
AVALUOS COMERCIALES	54	0%
PERITAJES	18	0%
PROCESOS DE CAPTURA Y ANALISIS DE INFORMACION	1	0%
total	**34.837**	**100%**

Integración de información

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:

Entidad	**Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD**
Servicio	Aumentar el uso y aprovechamiento de los recursos disponibles para robustecer la plataforma de información geográfica de Bogotá.
Grupo	Personas Naturales (ciudadanos en general)

PERSONAS / GRUPOS DE PERSONAS

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Localización del usuario por país o ciudad (cuando sea dentro de Colombia)	No se tiene ni resulta relevante la ubicación exacta de los usuarios
Demográfico	Edad	Rango de edades	Se considera relevante para segmentar el usuario y orientar las estrategias institucionales
	Sexo	Cantidad de usuarios clasificados por género	En principio no es indispensable para dirigir las estrategias institucionales
	Actividad Económica	Sería importante pero no es fácil de obtener	Aunque es una variable importante, no se cuenta con información para su análisis
	Escolaridad	Sería importante pero no es fácil de obtener	Aunque es una variable importante, no se cuenta con información para su análisis
	Lenguas o idiomas	Idiomas usados por los usuarios	Se considera relevante para segmentar el usuario y orientar las estrategias institucionales
	Vulnerabilidad	Sería importante pero no es fácil de obtener	Aunque es una variable importante, no se cuenta con información para su análisis
Intrínseco	Intereses	Aspectos comunes que interesan a los usuarios	En principio no es indispensable para dirigir las estrategias institucionales

	Acceso a canales	Acceso a internet a través de diferentes dispositivos	Se considera relevante para segmentar el usuario y orientar las estrategias institucionales
	Lugares de encuentro	Lugares a través de los cuales se puede buscar una mayor interacción o acercamiento con el usuario	Se considera relevante para segmentar el usuario y orientar las estrategias institucionales
	Conocimientos	Sería importante pero no es fácil de obtener	Aunque es una variable importante, no se cuenta con información para su análisis
Comportamiento	Niveles de acceso	Identificación tanto de usuarios actuales como de nuevos usuarios	Se considera relevante para segmentar el usuario y orientar las estrategias institucionales
	Beneficios buscados	Sería importante pero no es fácil de obtener	Aunque es una variable importante, no se cuenta con información para su análisis

Priorización de variables

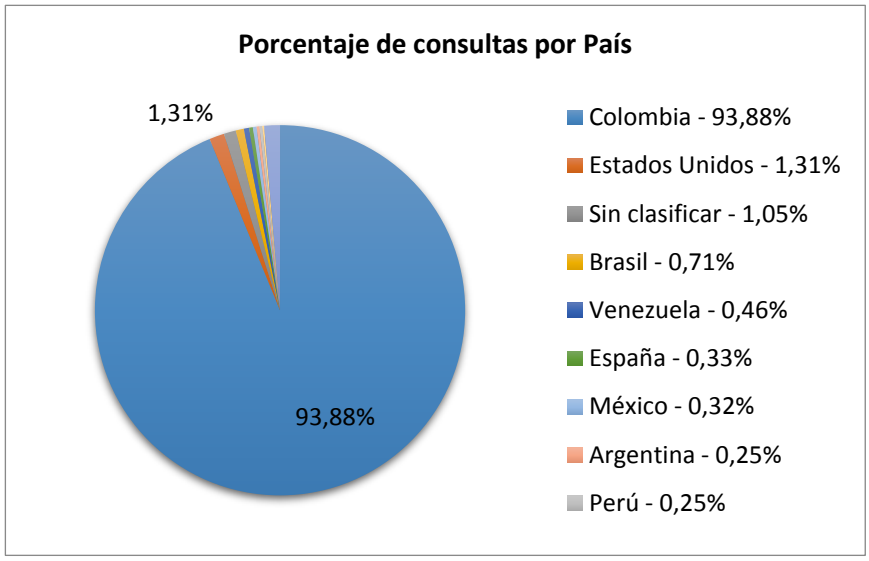
Tipo de población a caracterizar	
	Personas / Grupo de personas

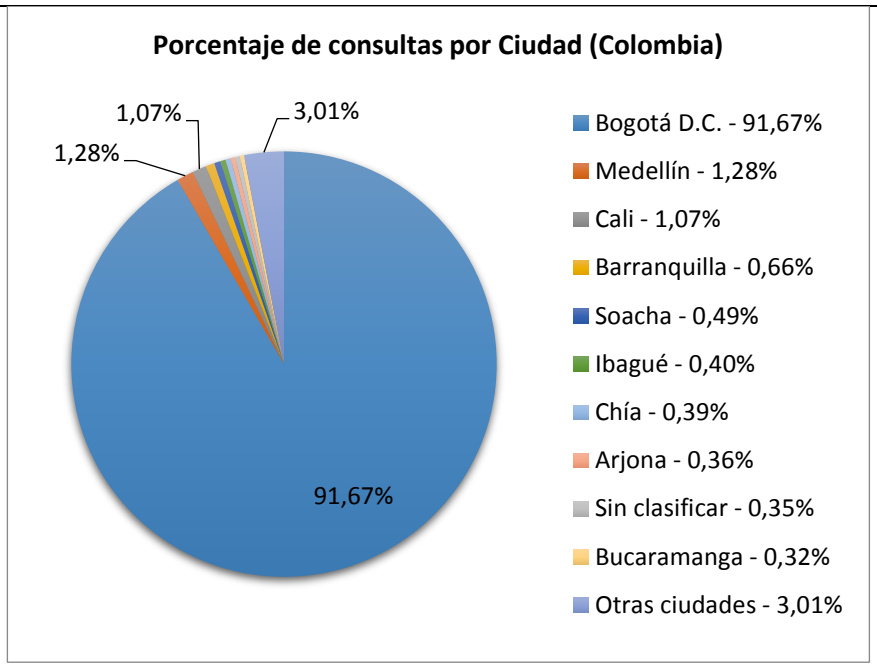
Importancia	Variable *		¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?
	1	Niveles de acceso	SI
	2	Acceso a canales	SI
	3	Edad	SI
	4	Ubicación	SI
	5	Lenguas e idiomas	SI

	6	Intereses	SI
	7	Sexo	SI

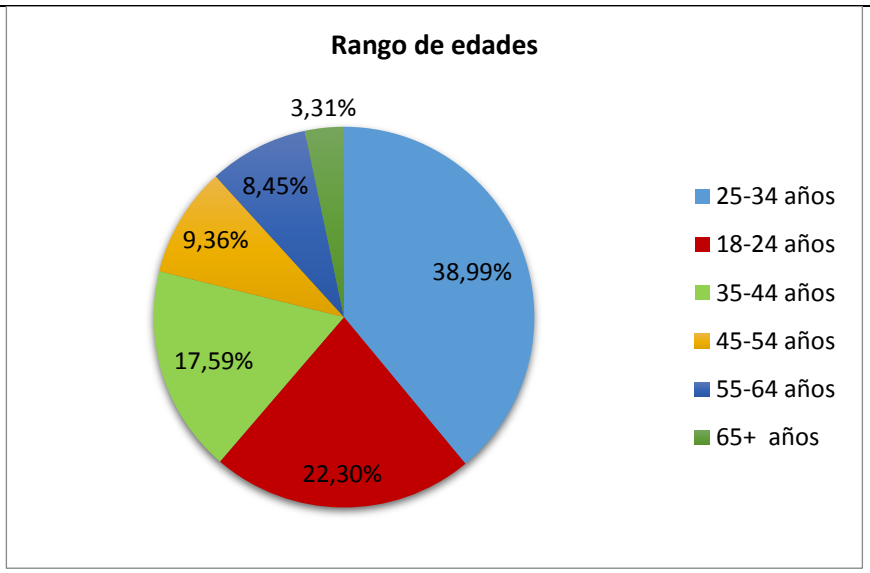
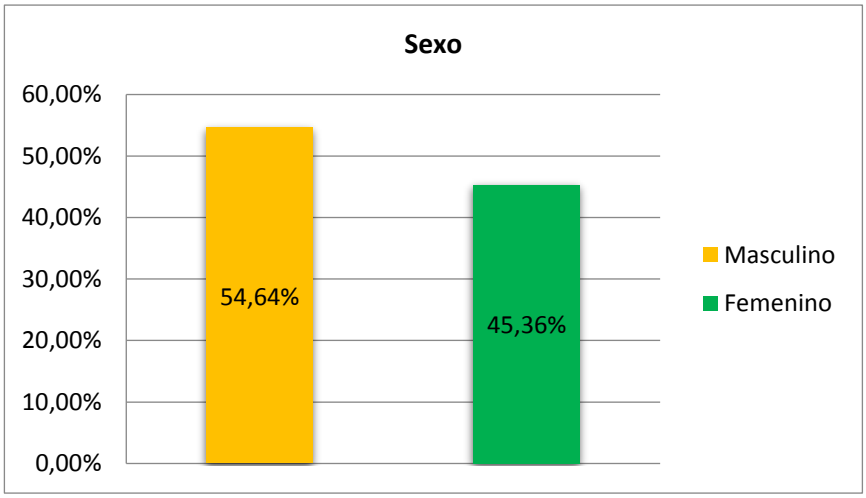
* *De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.*

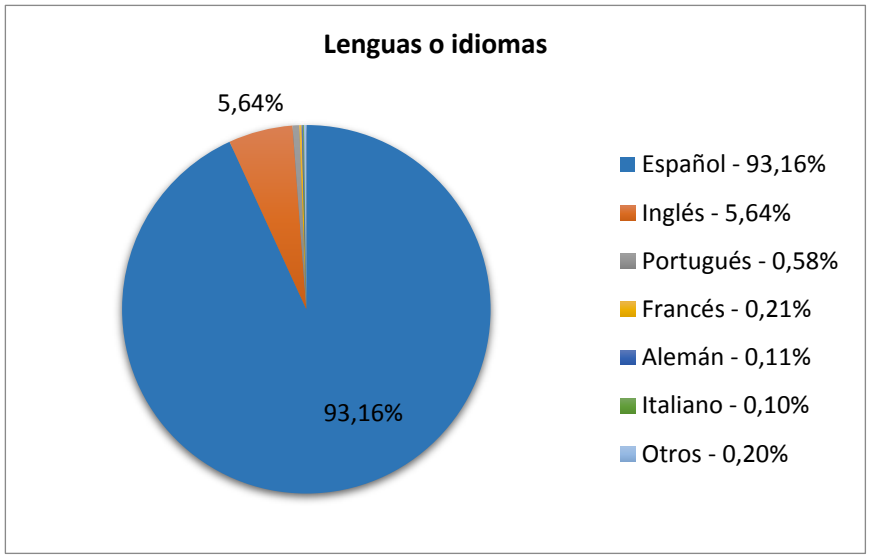
Clasificación de sub-grupos

Nivel Geográfico	
Ubicación	Se generaron consultas a la plataforma de información geográfica desde 117 países, de los cuales se listan a continuación los de mayor representación; se destaca la importancia que representa la plataforma en otros países, principalmente en aquellos del continente americano quienes trabajan fuertemente aspectos geográficos, en este caso, referidos al concepto de Infraestructuras de Datos Espaciales – IDE.  De otra parte, a nivel Colombia, se tienen las siguientes consultas por cada una de las ciudades que más hacen uso de la plataforma, lo que evidencia que las principales ciudades del país, quienes de igual forma están avanzando en la creación de sus IDE Locales, son grandes usuarios de la plataforma y ven en Bogotá el ejemplo para avanzar en sus iniciativas.

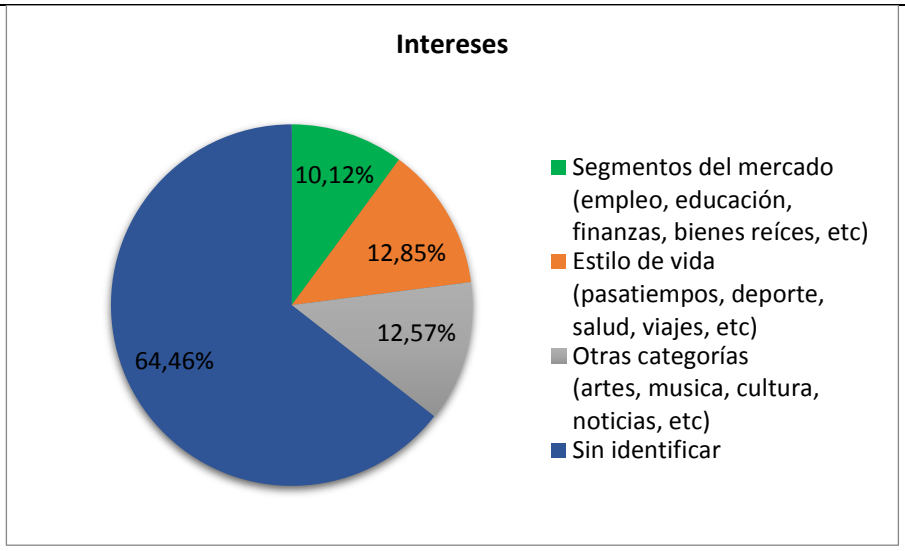


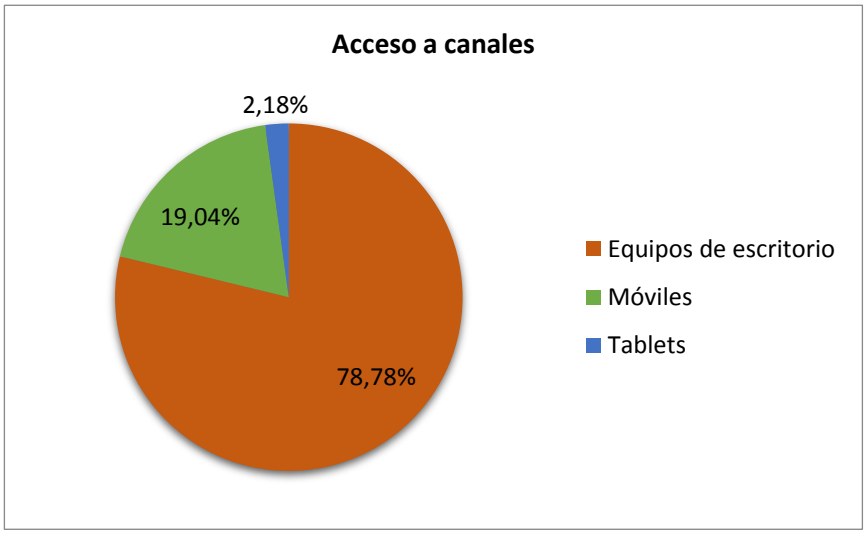
Nivel Demográfico	
Edad	Los ciudadanos que consultan la plataforma de información geográfica del Distrito se identificaron en 6 grandes grupos, encontrando que la mayoría de los usuarios responden a personas ente los 25 y los 34 años, lo que permite reconocer en este espectro a profesionales jóvenes, quienes naturalmente son los que más y mejor uso de la tecnología realizan.

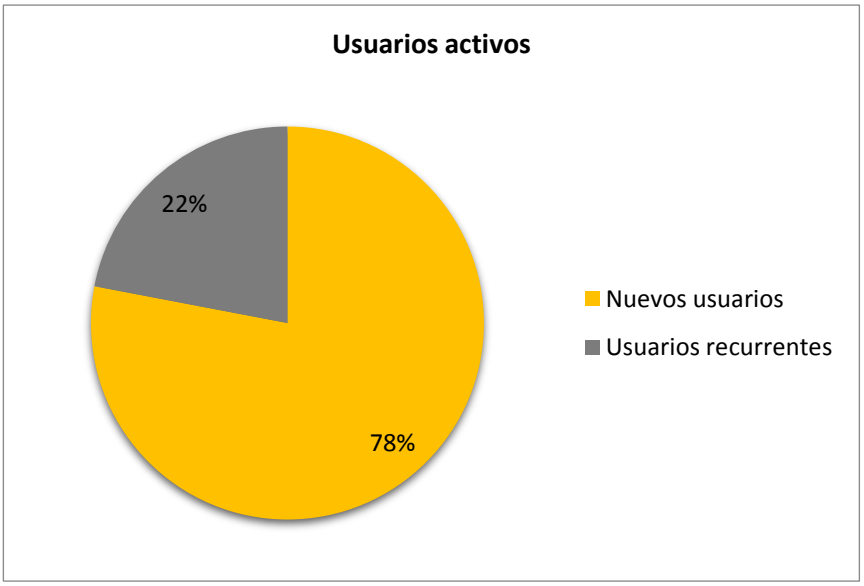
	
Sexo	El género de las personas resulta no ser tan relevante para orientar estrategias que permitan aumentar la consulta y el uso de la información; sin embargo, se observa un comportamiento semejante entre el número de mujeres y hombres que son usuarias de la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá, que además mayoritariamente representan la división de la productividad laboral. 
Lenguas o idiomas	Se puede ver la relación entre el idioma y los países donde se encuentran los usuarios identificados. En este caso, se observa que además del español, el inglés tiene un gran nivel de importancia, lo que naturalmente hace pensar en estrategias para disponer servicios en

	este idioma, lo que claramente redundará en el aumento de un grupo de usuarios con este idioma. 

Nivel Intrínseco	
Intereses	De acuerdo con las consultas realizadas, los intereses de los usuarios se concentran fundamentalmente en temas relacionados con empleo, turismo, negocios, tecnología, bienes raíces, deportes, entretenimiento y aspectos financieros. Lo anterior se obtiene tan solo del 35,54% de los usuarios. Sin embargo, representa una variable importante para conocer hacia dónde (temáticamente hablando) se puede orientar la disposición de información para satisfacer las necesidades de los usuarios.

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


</td>
</tr>
<tr>
<td>Acceso a canales</td>
<td>
Para el servicio ofrecido el principal canal de acceso de todos los usuarios hace referencia al Internet. Lo relevante en este caso, es la identificación del tipo de dispositivo utilizado, encontrando que si bien, la mayoría hace uso de equipos de escritorio, también tienen relevancia los equipos móviles y en menor medida la tabletas. Esto naturalmente es relevante para buscar la forma de ofrecer nuevos o mejores servicios a través de aplicaciones, ligeras, que puedan ser descargadas y usadas desde los celulares y que naturalmente, puede llegar a capturar cada vez mayores usuarios.


</td>
</tr>
</table>

Nivel de Comportamiento	
Niveles de acceso	Se evidencia que cada vez son más y nuevos los usuarios que consultan la plataforma de información geográfica; de acuerdo al siguiente gráfico, se observa que es más el número de nuevos usuarios que de usuarios recurrentes, lo que implica que cada vez se hace más conocida la plataforma y por tanto, se aumenta el nivel de acceso, ampliando los usuarios de la misma.