DOCUMENTO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO

SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – SUPAC

BOGOTA.D.C., AGOSTO 2022

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL **3**

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS **3**

3. ALCANCE **3**

4. RESPONSABLE **3**

5. VARIABLES **4**

5.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES 5

6. FUENTES DE INFORMACIÓN **6**

7. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA **7**

7.1. VARIABLES DEMOGRÁFICAS 7
7.1.1. EDAD 7
7.1.2. SEXO 7
7.1.3. ESCOLARIDAD 8
7.1.4. GRUPOS DE INTERÉS 8

7.2. VARIABLES INTRINSECAS **10**
7.2.1. INTERESES – SERVICIO REQUERIDO 10
7.2.2. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL PREFERIDOS PARA CONSULTAS 13
7.2.3. USO DE CANALES 14

7.3. **VARIABLES DE COMPORTAMIENTO** **15**

7.3.1. BENEFICIOS BUSCADOS 15

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **24**

9. GLOSARIO **25**

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar características, particularidades demográficas y sociales de la población usuaria de la Unidad Administrativa Especial de Catastro en adelante UAECD, que hicieron uso de los servicios durante el año 2021 a través de los canales de atención establecidos por la entidad, con el propósito de identificar necesidades, expectativas y preferencias, y así ejercer una adecuada toma de decisiones basada en evidencias, ofrecer un mejor servicio, pertinente, oportuno, efectivo, de calidad y mejorar la relación con los usuarios y clientes, para fortalecer así la percepción de confianza hacia la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las principales características socio-demográficas de los usuarios de la UAECD.
- Identificar las necesidades y facilidad de acceso a la información en cuanto a los servicios prestados por la entidad que tienen los usuarios de la UAECD.
- Identificar los tipos de servicios y/o productos más solicitados por los ciudadanos, para determinar sus necesidades ante la UAECD.
- Establecer estrategias para mejorar los canales de atención de la UAECD.
- Diseñar estrategia de comunicación e información a la ciudadanía referente a los productos y servicios ofrecidos por la UAECD.

3. ALCANCE

Caracterizar los ciudadanos y población usuaria de la UAECD en Bogotá, durante el año 2021, a partir de la información generada a través de los canales de atención, encuestas de satisfacción tanto de la GCAU (ahora GCAC), planoteca y tienda catastral.

4. RESPONSABLE

Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano - SUPAC

5. VARIABLES

A continuación, se identifican las variables a utilizar en la caracterización, las cuales nos permiten reconocer a la población usuaria de la entidad, dichas variables fueron calificadas de acuerdo con los parámetros establecidos en el documento "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Dirección Nacional de Planeación DNP":

- **Geográficas:** Hace referencia a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés; Ejemplo: ubicación, clima. Esta variable no se tendrá en cuenta en la presente caracterización, teniendo en cuenta que no se cuentan con los datos necesarios para poder generar el análisis correspondiente.
- **Demográficas:** Se refiere a las características o particularidades de una población y su desarrollo a través del tiempo; Ejemplo: Tipo y número de documento, edad, sexo, etc.
- **Intrínsecas:** Hace referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, que permiten identificar características para diferenciarlos; Ejemplos: Intereses, lugares de encuentro, acceso a canales, etc.
- **De comportamiento:** Corresponde a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen preferir. Permite identificar motivos o eventos que los llevan a interactuar con la entidad y las características de la interacción; Ejemplo: Niveles de uso, beneficios buscados, etc.

5.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Priorización de variables

Categoria	Variable	Calificación de variable, es:					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geografica	Ubicación	0	0	0	1	1	2		x
	Clima	0	0	0	0	0	0		x
Demográficas	Edad	1	1	1	1	1	5	x	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	x	
	Actividad económica	1	0	0	1	0	2		x
	Puntaje Sisben	0	0	0	0	0	0		x
	Tamaño familia	0	0	0	0	0	0		x
	Estrato socio-económico	1	0	0	1	0	2		x
	Tipo de persona - Grupo de interes	1	0	1	1	0	3	x	
	Escolaridad	1	1	1	1	1	5	x	
Intrínsecas	Intereses - Servicio requerido	1	0	1	1	0	3	x	
	Puntos de atención preferidos	1	1	1	1	0	4	x	
	Acceso a canales	1	0	0	1	0	2		x
	Uso de Canales	1	1	1	1	1	5	x	
De comportamiento	Niveles de uso	1	0	1	0	0	2		x
	Beneficios buscados	1	0	1	1	1	4	x	

Fuente: Plantilla de priorización tomada Guía de caracterización de ciudadanos – DNP, elaborada con los datos requeridos para la caracterización de la UAECD.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el análisis y caracterización de los usuarios que solicitan servicios de la Unidad se utilizan los reportes de los aplicativos, desde los cuales se generan atenciones o radicaciones de trámites, tales como, Catastro en Línea, SIIC, SAT, además, el informe de oportunidad publicado para el 2021 y los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de los diferentes canales de atención a través de la Gerencia Comercial de Atención al Usuario - GCAU durante el año 2021 (hoy Gerencia Comercial y de atención al Ciudadano),Catastral y Planoteca, estos dos últimos servicios con costo para el usuario.

Tabla 2 Cantidad de encuestas por área

Clasificación	Canal o servicio	Cantidad de encuestas	Periodo
Encuestas de Satisfacción GCAU realizadas de manera trimestral (servicios sin costo)	Escrito	389	mar-dic 2021
	CEL	354	jun-dic 2021
	Presencial	199	jun-dic 2021
	Agendamiento	43	jun-dic 2021
	Notificaciones	29	mar-dic 2021
Encuestas aplicadas al finalizar el servicio (servicios sin costo)	Call center	21836	ene-dic 2021
	Chat	26926	ene-dic 2021
Encuestas aplicadas a los compradores de productos	Tienda catastral y planoteca	710	Tr 1, Tr 3 y Tr 4 de 2021 *(* sin información 2 Trimestre de 2021)*
Total encuestas		**50486**	

Fuente: elaboración SUPAC, con base en análisis realizado por el OTC a partir de la información GCAU.

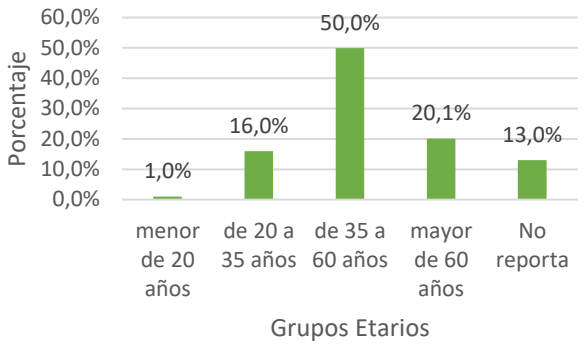
7. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA POR VARIABLE

7.1. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

7.1.1. EDAD

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2021 a los usuarios que hicieron uso de los diferentes canales de atención de la UAECD, se observa que los usuarios que más consultan los servicios se encuentran en el grupo etario de 35 a 60 años, estos sumados a los mayores de 60 representan el 70% de los usuarios de los servicios que fueron encuestados. Esta descripción llevaría a asumir, que los ciudadanos jóvenes, menores de 35 años, son los que menos recurren a los servicios que presta la Unidad, tal y como se observa en la gráfica:

Grafica 1. Porcentaje de usuarios de servicio por grupo etario - GCAU

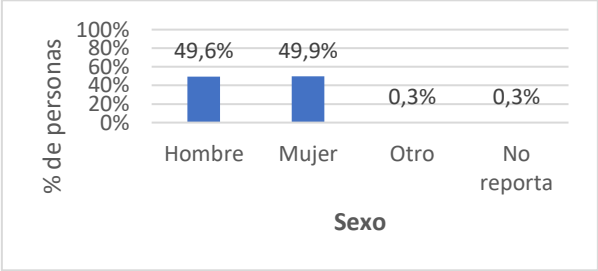


*Fuente: elaboración OTC a partir de información de GCAU.

7.1.2. SEXO

Basados también en los datos de las encuestas de satisfacción aplicadas en 2021, se observa que no hay una diferencia significativa entre la cantidad de hombres y la cantidad de mujeres que solicitan los servicios de la entidad:

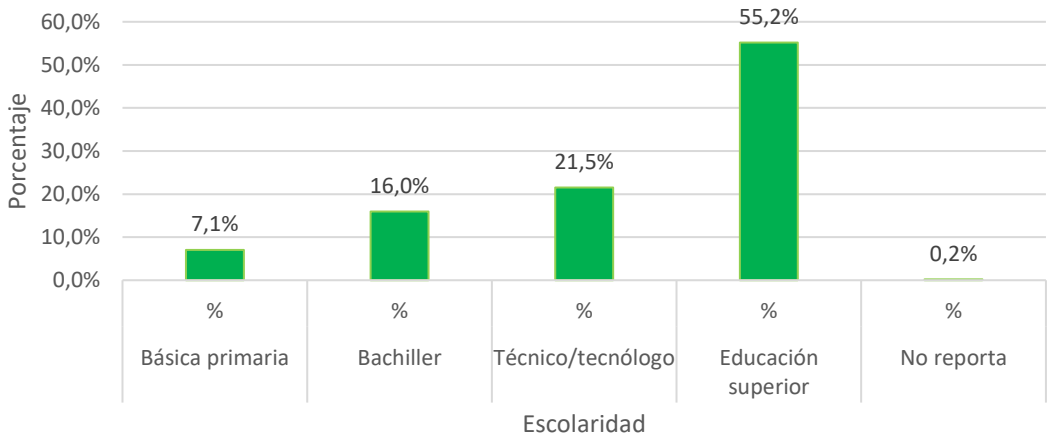
Grafica 2. Cantidad de personas naturales por sexo - GCAU



* Fuente: elaboración OTC a partir de información de GCAU.

7.1.3. ESCOLARIDAD

Grafica 3. Cantidad de encuestas por nivel educativo - GCAU

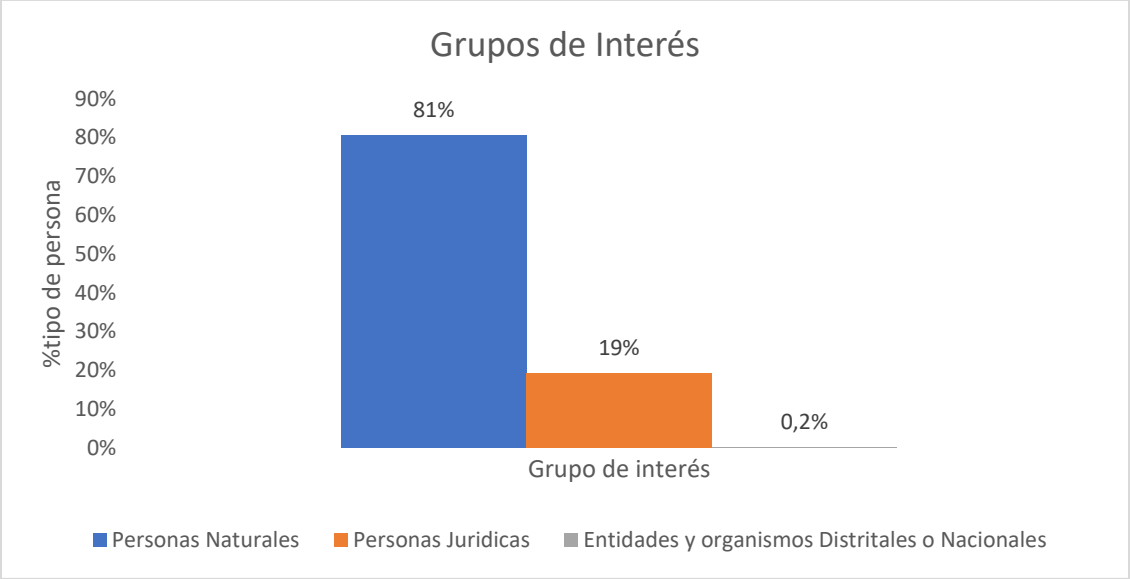


Fuente: elaboración OTC a partir de información de GCAU.

Con relación al nivel de escolaridad se evidencia de acuerdo con los datos de las encuestas, que la mayoría de los usuarios de los servicios prestados por la unidad son ciudadanos que manifestaron contar con estudios de educación superior - 55%; el 21% corresponde a los que afirmaron tener una formación técnica o tecnóloga; por los datos anteriores, se puede evidenciar que el nivel educativo de los usuarios de los servicios prestados por la unidad y que fueron encuestados por la GCAU en el 2021, tienen un alto nivel de formación. Tan solo un 7% de los encuestados, afirmó que su nivel educativo era de básica primaria.

7.1.4. GRUPOS DE INTERES

Grafica 4. Solicitudes por grupos de interés



Fuente: elaboración SUPAC a partir de reportes SIIC, CEL y comercial GCAU.

Para el análisis de esta variable, se tomaron los reportes de SIIC correspondientes a las radicaciones realizadas por los diferentes canales de atención, reportes de solicitudes realizadas por Catastro en Línea, registros de ventas en planoteca y tienda catastral, e información del área comercial referente a los contratos y convenios vigentes para el año 2021, una vez consolidada la información se observa que el mayor porcentaje de servicios que brinda la entidad es solicitado o adquirido por personas naturales 81%, seguido de las entidades privadas o personas jurídicas con un 19%, y en una menor representación las Entidades y organismos Distritales o Nacionales 0.2%, en detalle se puede observar la información en la siguiente tabla:

** Tabla 3. Servicios por grupo de interés*

	Personas Naturales	**Personas Jurídicas**	**Entidades y organismos Distritales o Nacionales**
Radicaciones de trámites en SIIC	696.178	220.155	
Solicitudes de trámites por CEL	291.977	16.786	1.972
Ventas en Planoteca y tienda catastral	10.913	969	
Contratos y convenios comerciales			23
Total	**999.068**	**237.910**	**1.995**

Fuente: elaboración SUPAC a partir de reportes SIIC, CEL y comercial GCAU.

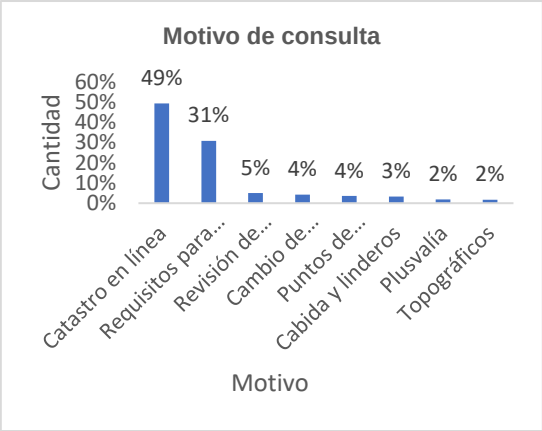
7.2. VARIABLES INTRINSECAS

7.2.1. INTERESES – SERVICIO REQUERIDO

A través de esta variable se pretende identificar el tipo de consultas y trámites que solicita el usuario a la Unidad, para tal fin, se toman datos consolidados desde las bases que resumen la atención de los a usuarios atendidos desde el canal telefónico y chat, además de las estadísticas del informe de transparencia de la UAECD publicadas para el año 2021.

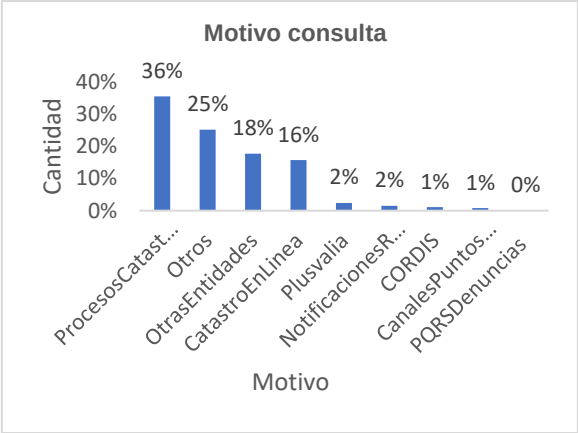
- ✓ ***Atención desde canal telefónico (chat y call center)***

Grafica 5. Motivo Consulta Chat



Fuente: elaboración SUPAC a partir de los reportes de canal telefónico

Grafica 6. Motivo Consulta Call center



*Fuente: elaboración SUPAC a partir de los reportes de canal telefónico

Siendo el canal telefónico (chat y call center) un canal habilitado para consultar información de carácter general de la UAECD, es uno de los más consultados por los ciudadanos, por lo que al analizar las bases de atención del mismo, se puede identificar que desde el chat, el mayor porcentaje de consultas corresponden a “Catastro en línea” y en el call center el mayor porcentaje corresponde a consulta sobre “Procesos catastrales”, el cual hace referencia a los requisitos para solicitar trámites catastrales o para consultar el estado de trámites vigentes; mientras que el menor motivo de consulta desde chat es “trámites topográficos” y en call center “PQRS o denuncias”.

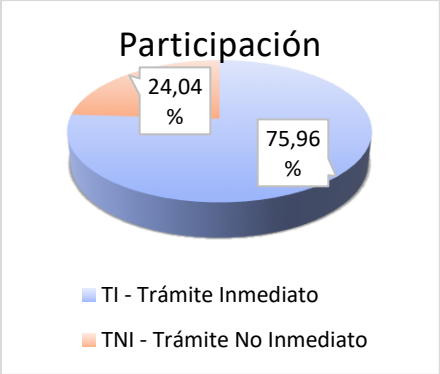
- ✓ ***Trámites radicados en SIIC desde los Canales: Escrito, presencial y solicitudes escaladas a través de Bogotá te Escucha***

Tabla 4. Radicaciones por tipo de trámite

Trámites en SIIC	Cantidad
TI - Trámite Inmediato	46.173
TNI - Trámite No Inmediato	14.614
Total	**60.787**

*Fuente Estadística Informe de Transparencia 2021 UAECD

Grafica 7. Participación por trámite



*Fuente Estadística Informe de Transparencia 2021 UAECD

Para el análisis específico de los trámites catastrales más solicitados por los ciudadanos a través de los canales escrito, presencial y virtual (específicamente Bogotá te escucha), se consulta el informe de transparencia de la Unidad publicado para el año 2021, en el cual se consolida la información de los servicios brindados a través de los diferentes canales habilitados para la entidad, en este punto se toma las radicaciones realizadas en SIIC sin incluir Catastro en línea, ya que en este último el usuario se autogestiona a través de la herramienta, mientras que en los demás canales es el funcionario de canal él que revisa el cumplimiento de los requisitos y carga el trámite al aplicativo para gestión del área técnica.

Se observa que los tramites catastrales más solicitados por los usuarios, los cuales se radican en SIIC son los trámites inmediatos 75.96%, que corresponden a la expedición de certificaciones catastrales, certificaciones de inscripción al censo catastral, rectificación de información jurídica y cambio de nombre – Plan registro.

- ✓ ***Trámites solicitados desde Catastro en Linea – CEL***

Tabla 5. Trámites por CEL

Tramite CEL	Cantidad	Participación
Trámites Inmediatos - certificaciones	678.397	99,53%
Trámites No inmediatos	3.192	0,47%
Total	**681.589**	**100,00%**

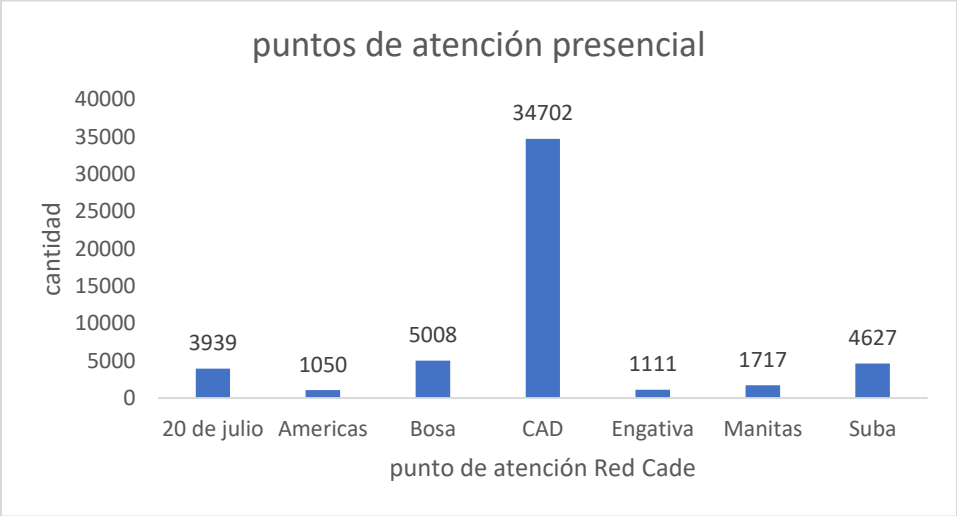
*Fuente Estadística Informe de Transparencia 2021 UAECD

Desde el informe de transparencia también se observa que, desde la herramienta virtual de Catastro en línea, los tramites inmediatos específicamente expedición de certificaciones catastrales y de inscripción al censo, son los más solicitados por los usuarios con un 99.53%.

De acuerdo con los dos puntos mencionados anteriormente, se puede definir que los trámites inmediatos son los más solicitados por nuestros usuarios a través de los canales: virtual, escrito y presencial, que equivalen a un 97.60% de todos los trámites catastrales radicados.

7.2.2. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL PREFERIDOS PARA CONSULTAS O TRÁMITES

Grafica 8. Atención Presencial



Fuente: Elaborado SUPAC, Reportes SAT – Informe de transparencia.

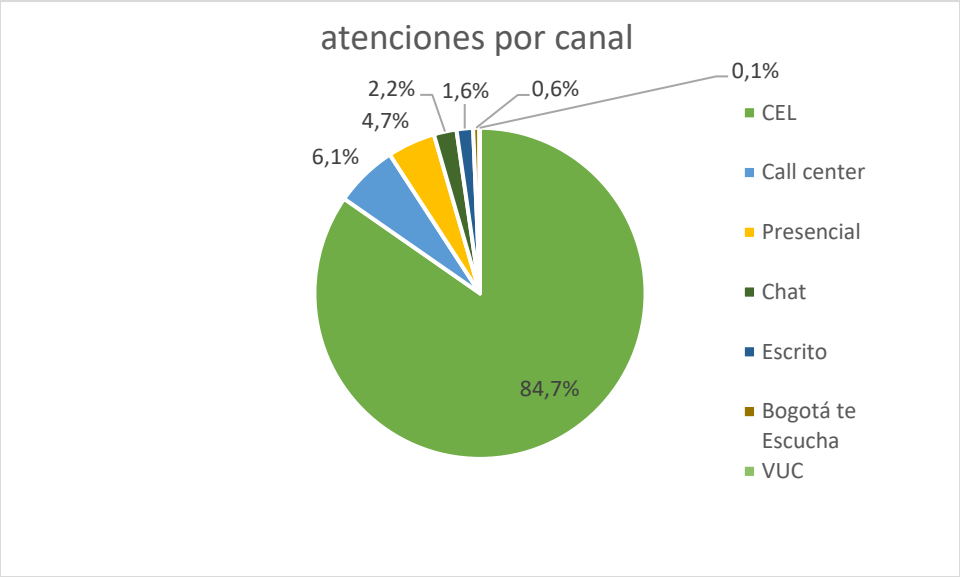
Con base en el informe de transparencia para el año 2021, el cual toma datos de los reportes generados por el Sistema de Atención de Turnos – SAT para identificar la cantidad de servicios atendidos de manera presencial en la Red Cade por parte de la Unidad, se observa 7 Supercades habilitados para la atención de Catastro, y que la mayor cantidad de servicios brindados a los ciudadanos se gestionaron desde el Supercade CAD, con 34.702 servicios que equivalen al 66.54% del total de las atenciones presenciales, en contraste con los puntos de atención presencial de Americas, Engativá y Suba, que en promedio cada uno brindó alrededor 1.290 servicios en el año.

De otra parte, los servicios brindados desde la Tienda Catastral ubicada en CAD durante el año 2021 según reporte SAT, fueron:

Tienda Catastral	984

7.2.3. USO DE CANALES

Gráfica 9. Atenciones por canal



Fuente: Elaborado SUPAC, archivo de indicadores GCAU 2021.

A partir del archivo de indicadores de la GCAU para el 2021 y el informe de oportunidad del mismo año, se puede observar que el mayor porcentaje de atenciones o solicitudes recibidas corresponden a las recepcionadas a través de la página Catastro en línea, con un porcentaje total del 84.7%, el cual incluye la expedición de certificados catastrales en línea y la solicitud de trámites catastrales. La menor participación corresponde a la Ventanilla Única de Construcción VUC, en donde solo el 0.1% de usuarios la utilizan para la solicitud de trámites.

7.3. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

7.3.1. BENEFICIOS BUSCADOS

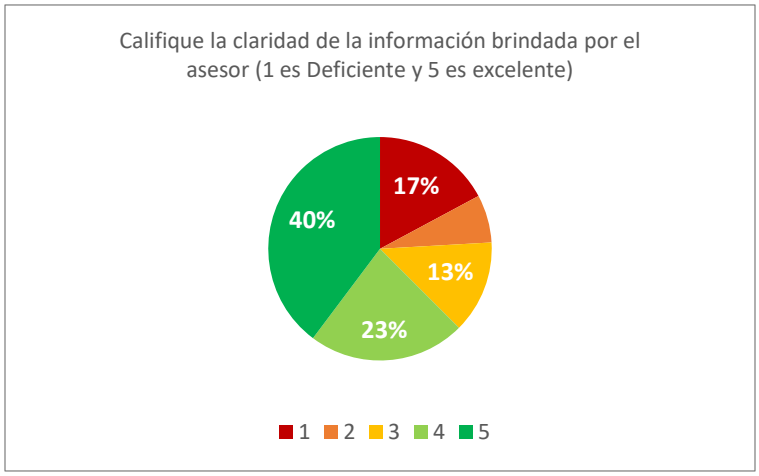
Esta variable se analiza a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios a través de los diferentes canales de atención, incluyendo, la tienda catastral y planoteca, estos últimos como servicios con costo para el usuario.

- ✓ **Canales de atención: Escrito, CEL, Presencial, Agendamiento y Notificaciones**

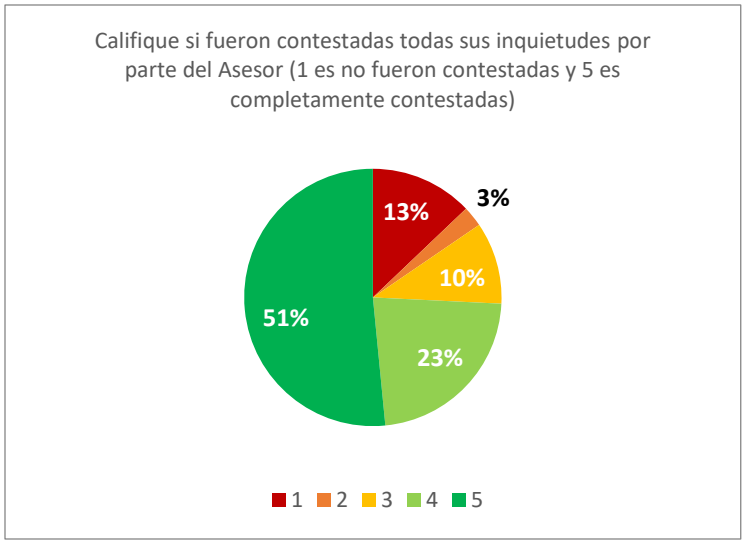
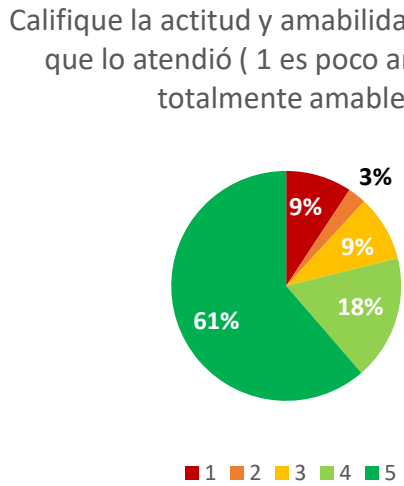
El siguiente análisis se basa en los resultados de las encuestas de satisfacción de la GCAU para el año 2021, aplicadas a los usuarios de los diferentes canales de atención mencionados:

Al preguntar al ciudadano sobre la claridad de la información brindada por el asesor que le atendió el 63% afirmó que la claridad fue buena o excelente, mientras que un 17% la calificó como deficiente.

Gráfica 10. Claridad de Información

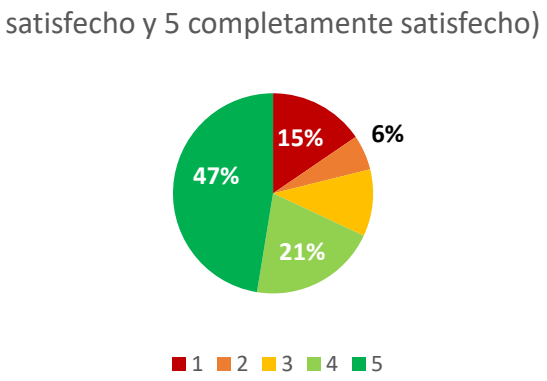


Fuente: Elaboración OTC a partir de información de GCAU.

Al consultar si el funcionario respondió las inquietudes planteadas, el 51% de los encuestados lo calificó como que fueron respondidas completamente y un 13% afirmó que no fueron contestadas.	**Gráfica 11. Inquietudes**  Fuente: Elaboración OTC a partir de información de GCAU.
En cuanto a la actitud y amabilidad del asesor en la atención al ciudadano, el 61% de los encuestados, consideró que la actitud y la amabilidad del asesor fue excelente mientras un 9% consideró que la atención fue deficiente.	**Gráfica 13. Actitud y Amabilidad**  Fuente: Elaboración OTC a partir de información de GCAU.

Referente a que si la respuesta del asesor satisfizo la necesidad del usuario el 47% consideró que la respuesta fue excelente, más el 21% que la consideró buena y el 15% la calificó como pésima.

Gráfico 14. Satisfacción de necesidad



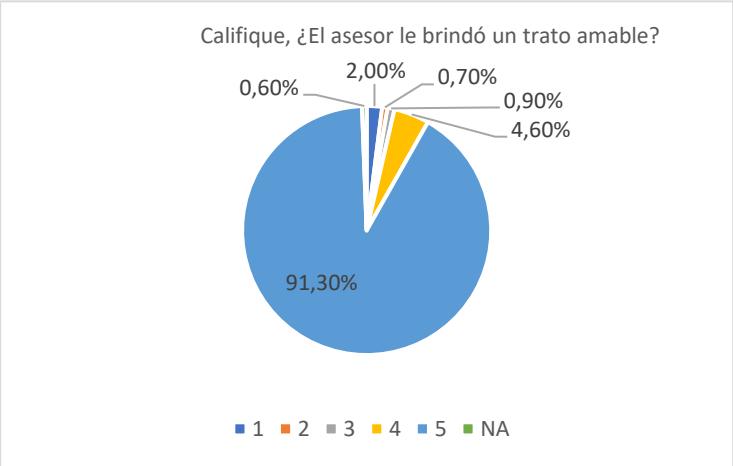
Fuente: Elaboración OTC a partir de información de GCAU.

- ✓ **Call center**

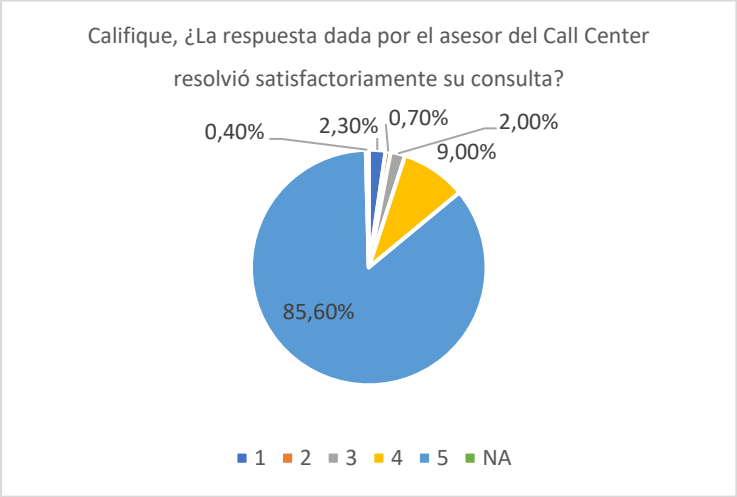
Este análisis se realiza con base en las encuestas aplicadas a los usuarios que son atendidos por nuestros funcionarios, previa a la finalización de cada llamada:

El 91.30% de los ciudadanos encuestados desde el canal telefónico calificó la atención del asesor que lo atención como muy amable, mientras que solo un 2% consideraron la atención fue nada amable.

Gráfica 15. Amabilidad del asesor



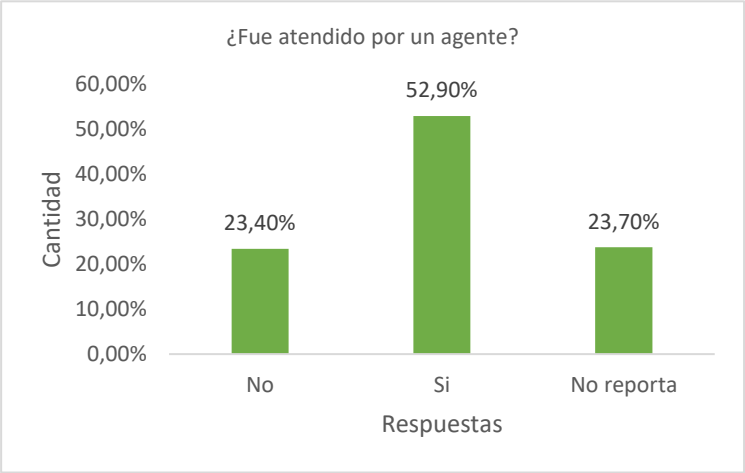
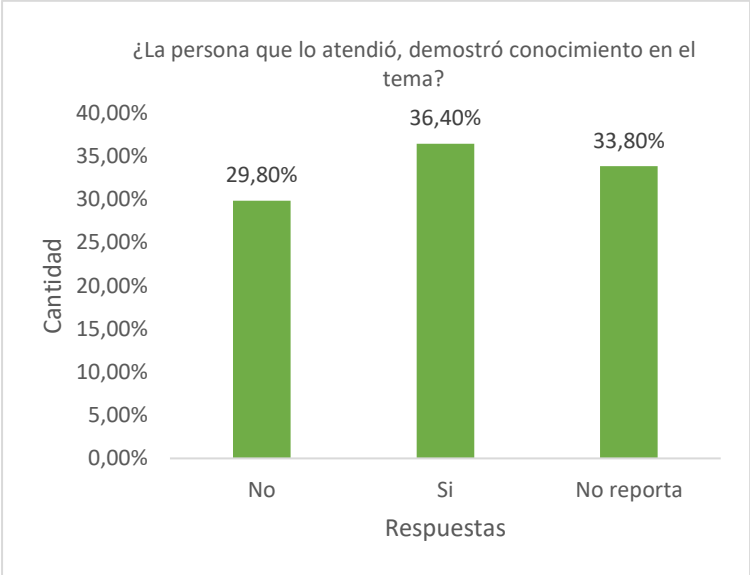
Fuente: Elaboración SUPAC a partir de reportes canal telefónico.

Al consultar al ciudadano si la respuesta del asesor fue satisfactoria de acuerdo con el motivo de la llamada, el 85.60% califica como excelente la satisfacción de la respuesta recibida, mientras que el 2.30% consideró que no fue resuelta satisfactoriamente su inquietud.	**Gráfica 16. Consulta resuelta**  Fuente: Elaboración SUPAC a partir de reportes canal telefónico

En líneas generales las dos preguntas anteriores califican de manera excelente las respuestas dadas por los asesores del call center, a las consultas de los usuarios.

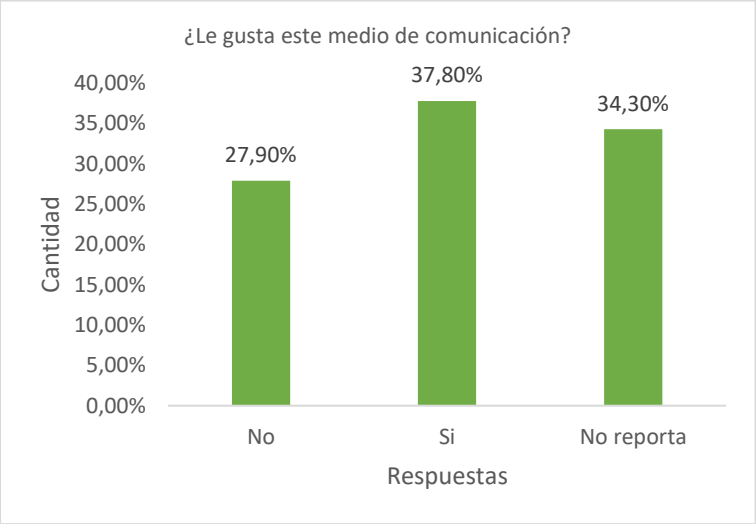
- ✓ **Chat**

Los datos se toman a partir de las encuestas aplicadas a los usuarios que hacen uso de este canal escalar sus inquietudes en temas generales de la Unidad.

Teniendo en cuenta que se maneja un alto volumen de consultas desde el chat, se consultó a los usuarios si recibieron atención por parte de un agente, el 52.90% informa que sí, mientras que el 24% indica no haber sido atendido por un agente.	**Gráfica 17. Fue atendido por agente**  Fuente: Elaboración SUPAC a partir de reportes canal telefónico
Referente a la calificación que da el usuario sobre el conocimiento del funcionario sobre el tema que lo asesoró, el 35.40% consideran que si conocía sobre el tema, y el 29.80% considera que no.	**Gráfica 18. Conocimiento del tema**  Fuente: Elaboración SUPAC a partir de reportes canal telefónico

Consultando al ciudadano por el gusto hacia el canal, el 37.80% afirma que le gusta, y el 27.90% indica que no.

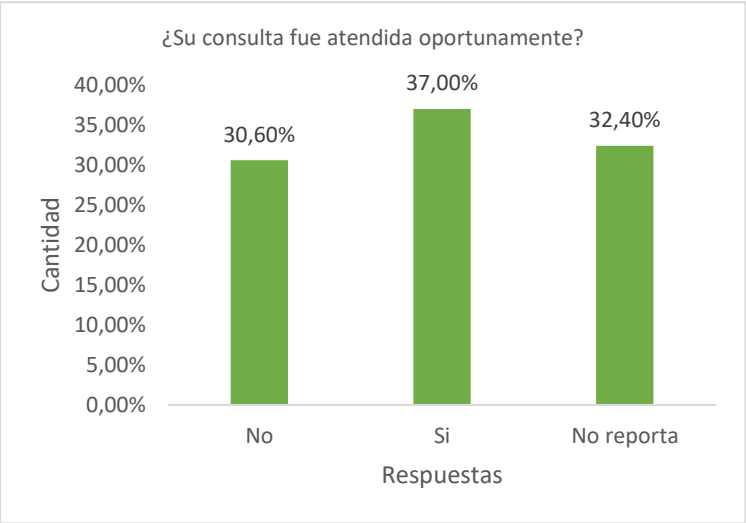
Gráfica 19. Gusto por el canal -chat



Fuente: Elaboración SUPAC a partir de reportes canal telefónico

En relación con la oportunidad de respuesta recibida el 37% de los usuarios calificaron que fue oportuna, mientras que el 30.6% calificaron que no.

Gráfico 20. Oportunidad de la respuesta



Fuente: Elaboración SUPAC a partir de reportes canal telefónico

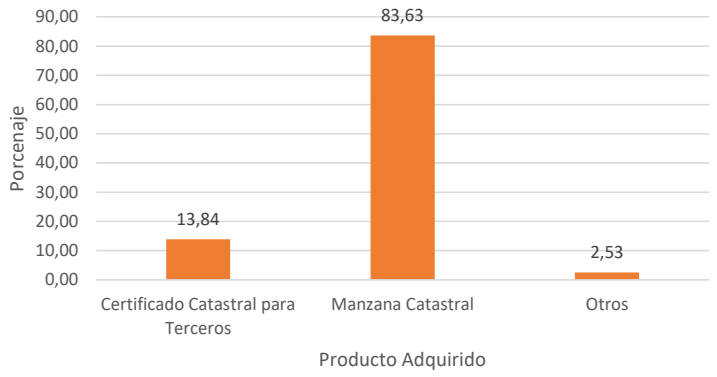
Al analizar las respuestas dadas a las preguntas del chat, el 36.4% de los encuestados considera que “La persona que lo atendió, demostró conocimiento en el tema”, en contraste con un 30% que considera que la persona que lo atendió no demostró conocimiento en el tema. De igual manera cuando se pregunta si su consulta fue atendida oportunamente, sólo un 37% así lo considera y un 30% considera que la consulta no fue atendida oportunamente.

- ✓ **Tienda Catastral y Planoteca- Servicios con costo**

Los datos son analizados a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que adquieren productos en la tienda catastral o planoteca.

Los principales productos que se adquirieron fueron las manzanas catastrales con el 83% y el 13% fueron certificados catastrales para terceros como se puede observar en la gráfica.

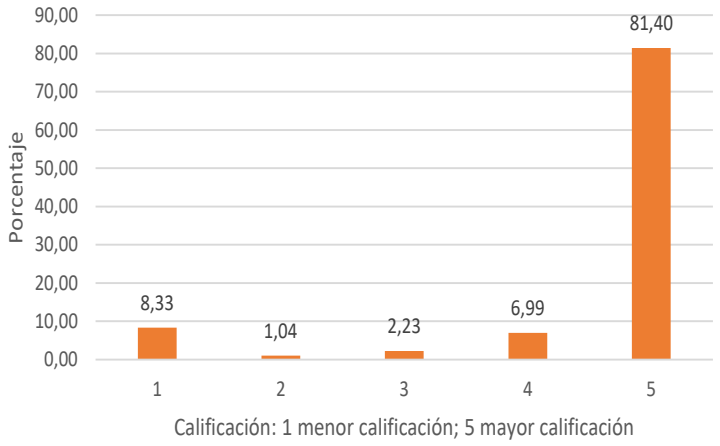
Gráfica 21. Producto adquirido



Fuente: Elaboración OTC a partir de encuestas planoteca y tienda

El 81% de los compradores de productos que fueron encuestados, dan la máxima calificación a la calidad del producto que adquirieron. Solamente un 8.3% de los compradores consideran que el producto es de mala calidad.

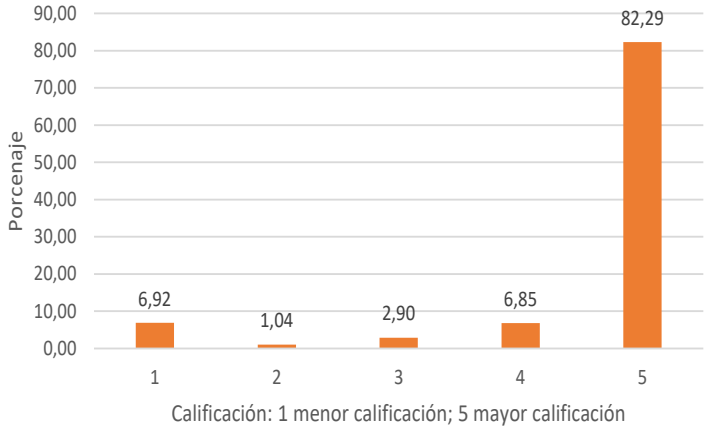
Gráfica 22. Calidad del producto



Fuente: Elaboración OTC a partir de encuestas planoteca y tienda

Las respuestas ante la calificación de la presentación del producto adquirido por los usuarios son muy similares a las calificaciones de la calidad del mismo, pues el 82.29% califican la presentación del producto como de muy buena calidad.

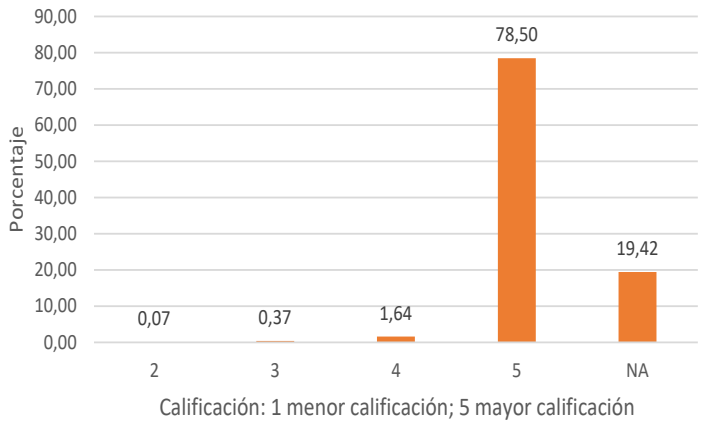
Gráfica 23. Presentación del producto



Fuente: Elaboración OTC a partir de encuestas planoteca y tienda

Respecto a la actitud del funcionario que atendió al usuario, el 78% lo calificó con 5, hay un 19% que no respondió y tan solo menos de un 1% califica la actitud con 1.

Gráfico 24. Actitud del funcionario



Fuente: Elaboración OTC a partir de encuestas planoteca y tienda

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se debe seguir fomentando el uso de los canales virtuales, a través de las piezas publicitarias compartidas desde la página web de la entidad y las redes sociales, específicamente explicar el uso de catastro en línea, con el fin de que no solo sea para generación de certificaciones sino para que aumente la cantidad de tramites no inmediatos requeridos a través de este canal, de esta manera poder descongestionar otros canales.

- ✓ Generar capacitaciones para los servidores en atención al ciudadano y comunicación asertiva, con el fin de mejorar la percepción del ciudadano frente a los servicios que brinda la entidad.

- ✓ Siendo el canal telefónico (chat y call center) uno de los preferidos por los ciudadanos para las consultas, debe reforzarse el equipo que lo conforma, esto con el fin de que pueda aumentarse la capacidad de respuesta, de igual manera, teniendo en cuenta la opinión de los ciudadanos, se debe realizar capacitaciones en temas catastrales para este equipo, y así mejorar la percepción frente a las respuestas que se le brindan.

- ✓ Las encuestas de satisfacción para medir la calidad en el servicio que brinda la entidad a través de sus canales de atención y en general sobre los servicios que presta la entidad, deben contar con preguntas estandarizadas para la caracterización e identificación de los usuarios, además con el fin de conocer la percepción y necesidades de los mismos.

9. GLOSARIO

CEL: Catastro en línea

SAT: Sistema de Atención de Turnos (Secretaría General)

SIIC: Sistema Integrado de Información Catastral

Tramites inmediatos: Son aquellas solicitudes cuya respuesta es posible emitir en corto tiempo, en consideración a que las actividades de procesamiento se pueden realizar en el momento de presentar la solicitud.

Tramites No Inmediatos: Son aquellas solicitudes que requieren análisis, estudio y el cumplimiento de un conjunto de actividades realizadas por las dependencias competentes, lo que conlleva respuestas en términos establecidos por la Ley.

Bogotá Te Escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

OTC: Observatorio Técnico Catastral

GCAU: Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, ahora Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC