Documento de Caracterización de Usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Septiembre de 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

1. OBJETIVO GENERAL **5**

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN **5**

3. ALCANCE **5**

4. MARCO DE REFERENCIA **5**

4.1. Contexto institucional *5*

4.2. Normatividad general aplicable *6*

5. PERIODO DE ESTUDIO **7**

6. FUENTES DE INFORMACIÓN **7**

7. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES **7**

7.1. Captura de información *9*

7.1.1.Canal Presencial: *10*

7.1.2.Canal Virtual: *17*

7.1.3.Canal Telefónico *24*

7.1.4.Canal Escrito *27*

7.2. Disposición de información *30*

7.3. Integración de información *33*

8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN **40**

8.1. Captura de información *40*

8.2. Integración de información *40*

8.3. Disposición de información *41*

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **43**

10. PUBLICACIÓN **44**

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, 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.

En el marco de la adopción del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 Bogotá Mejor Para Todos, en el artículo 116 del Acuerdo N°645 de 2016[3], 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-*

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

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.

1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios con los que actualmente interactúa la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, a fin de conocer sus necesidades y con ello, orientar nuevos esfuerzos en la definición o mejora de los servicios y/o productos disponibles, específicamente en cuanto a sus procesos misionales se refiere.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CARACTERIZACIÓN

- Atender con oportunidad y calidad los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- Aumentar el uso y aprovechamiento de los recursos disponibles para robustecer la plataforma de información geográfica de Bogotá.
- Mejorar los canales de atención dispuestos por la UAECD a fin de atender las necesidades con cumplimiento, calidez, coherencia y calidad.

3. ALCANCE

Realizar la caracterización de los usuarios de la UAECD, en sus tres procesos misionales (captura, integración y disposición de información), mediante la adopción e implementación de los lineamientos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.

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:

4.1. 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 "s*er 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.

4.2. 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"[4] y con ello, ha provistos 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"[5].

[4] 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.
[5] 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.

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

5. PERIODO DE ESTUDIO

La caracterización de usuarios se realiza con información disponible desde el 1 de enero de 2017 al 31 de agosto de 2017.

6. 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 de Integrado de Información Catastral – SIIC.
- Base de datos de facturación

En este caso, no se recopilará o se realizarán nuevos levantamientos de información.

7. 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 lo 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**	
	Clima			
Demográficas	Tipo y número de documento			
	Edad		**X**	
	Género	**X**	**X**	
	Actividad económica			
	Estrato socio económico			
	Escolaridad			
	Etnia			
	Régimen de afiliación			
	Puntaje de SISBÉN			
	Tamaño del grupo familiar			
	Estado del ciclo familiar			
	Lenguas o idiomas		**X**	
	Ingresos			
	Vulnerabilidad	**X**		
De comportamiento	Niveles de uso (Frecuencia)	**X**	**X**	
	Eventos			
	Beneficios buscados	**X**		
Intrínsecas	Intereses		**X**	
	Lugares de encuentro			
	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	

CATEGORÍAS DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURÍDICAS				
Categorías de variables		**Captura**	**Integración**	**Disposición**
	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 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

7.1. 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 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.

7.1.1. 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 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. 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.*

<u>Priorización de variables</u>

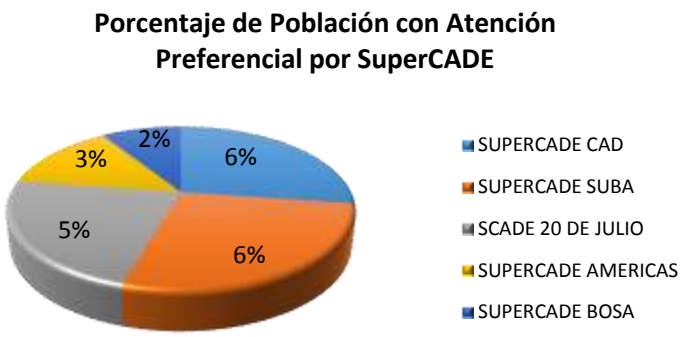
Tipo de población a caracterizar			
			Personas
Importancia	**Variable ***		**¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?**
	1	Acceso al canal	SI
	2	Uso del canal	SI
	3	Tiempo de espera	SI
	4	Conocimientos (Tipo de trámite o servicio)	SI
	5	Beneficio Buscado	SI
*	*De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

Clasificación de sub-grupos

Grupo 1: Ciudadanos 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 la Red CADE 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"***.

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

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	En la atención preferencial de la población en situación de vulnerabilidad, se destacan los SuperCADE CAD y SUBA con el 6% del total de ciudadanos atendidos preferencialmente en esos puntos, seguido por los SuperCADE de 20 julio con el 5% y Américas con el 3% de la población atendida en esos puntos. El SuperCADE BOSA refleja una dinámica diferente dado que la atención a la población preferencial es menor solo el 2% del total de usuarios atendidos. De manera general se establece, que 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 año 2017, se han sido atendido en la Red CADE un total de 10.628 ciudadanos con turno preferencial, destacándose el SuperCADE CAD con 7.423 ciudadanos perteneciente a este grupo poblacional, lo que permite inferir que en este punto además de ser el más concurrido de la ciudad es donde se puede evidenciar que 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, 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.

SEDE	Población con Atención preferencial por SuperCADE
SUPERCADE CAD	7.423
SUPERCADE SUBA	1.277
SUPERCADE 20 DE JULIO	781
SUPERCADE AMERICAS	771
SUPERCADE BOSA	376
Total general	**10.628**

Tiempo de espera

El tiempo promedio de espera en los SuperCADE, para los usuarios con turnos preferenciales fue de 00:06:28 (hh:mm:ss). Sin embargo los SuperCADE de Américas y Suba reportaron un tiempo de espera en promedio mayor a 10 minutos, en oposición con el SuperCADE CAD donde se reportó un tiempo de espera promedio de 4 minutos destacándose el compromiso con estos usuarios.

TIEMPO DE ESPERA ATENCIÓN PREFERENCIAL

SEDE ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA (hh:mm:ss)
SUPERCADE AMERICAS	00:17:50
SUPERCADE SUBA	00:11:15
SUPERCADE 20 DE JULIO	00:09:38
SUPERCADE BOSA	00:07:55
SUPERCADE CAD	00:04:04

Conocimientos (Tipo de Trámite o servicio)

Los adultos mayores, embarazadas, ciudadanos en condición de discapacidad y personas con niños de brazos acuden a la UAECD principalmente solicitando certificaciones catastrales con un total de 6.276 usuarios atendidos, seguido de las radicaciones de tramites no inmediatos con un total de 3.341, para revisiones de avalúo catastral fueron atendidos 677 personas y para la notificación de actos administrativos un total de 334 personas.

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL ATENDIDOS
PREFERENCIAL CERTIFICACIONES	6.276
PREFERENCIAL RADICACIONES	3.341
PREFERENCIAL REVISIÓN AVALÚO	677
ENTREGAS PREFERENCIAL	334
Total general	**10.628**

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.

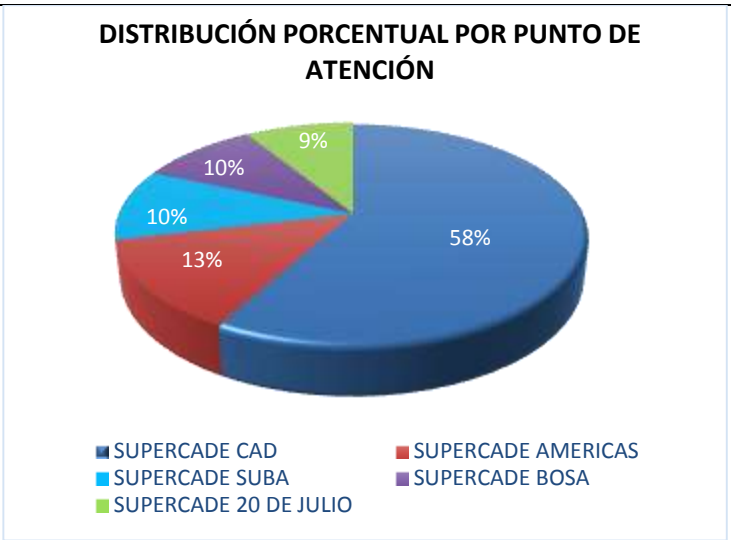
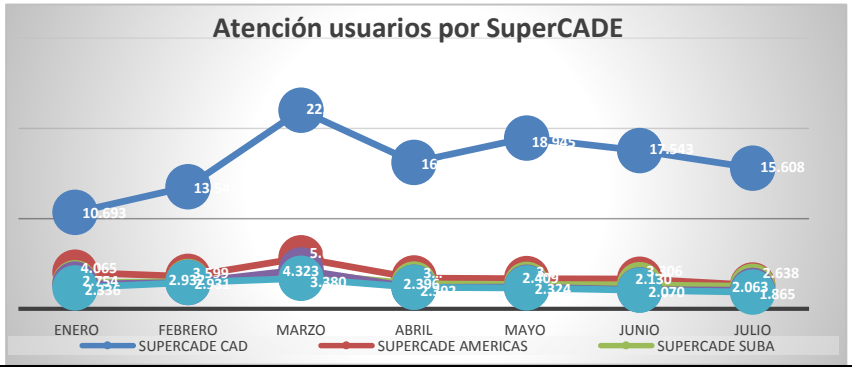
Grupo 2: Usuarios atendidos por el canal presencial.

Este grupo está compuesto por ciudadanos personas naturales mayores de edad que acuden a los cinco 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	Esta variable indica que el 58% de los usuarios de la Unidad, acuden al SuperCADE CAD, en este punto se han atendió un total de 114.603 personas, seguido del SuperCADE Américas con el 13% de atención, los SuperCADE de Suba y Bosa atienden el 10% de los ciudadanos y el SuperCADE del 20 de Julio atiende el 9% de los usuarios. 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 para las localidades de Los Mártires, Teusaquillo, Chapinero, Santa Fe, Barrios Unidos y Puente Aranda principalmente.

PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL
SUPERCADE CAD	114.603
SUPERCADE AMERICAS	26.035
SUPERCADE SUBA	20.536
SUPERCADE BOSA	19.007
SUPERCADE 20 DE JULIO	17.298
Total general	**197.479**

	
Uso del canal	Debido al gran número de personas atendidas por el canal presencial con un total 197.479 personas atendidas durante el primer semestre del año, permite inferir la preferencia de los ciudadanos por la atención presencial sobre los demás canales dispuestos por la UAECD. El canal presencial ha atendido el **89%** del total de usuarios de la Unidad, 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	El tiempo promedio de espera de los usuarios en los SuperCADE, fue de 00:30:07 (hh:mm:ss). El SuperCADE CAD reporto el mayor tiempo de espera con 34 minutos en promedio, en oposición con el SuperCADE Bosa donde se reportó un tiempo de espera en promedio de 20 minutos. A continuación se relaciona el promedio del tiempo de espera promedio en cada punto de atención presencial.

TIEMPO DE ESPERA

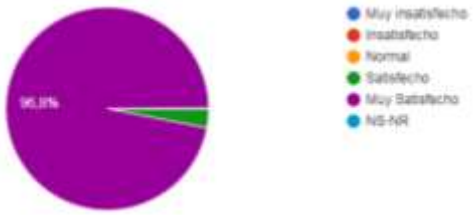
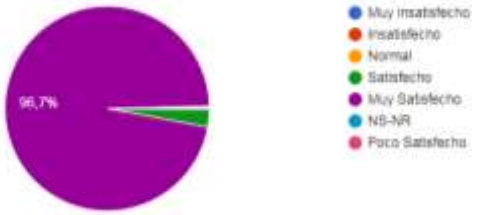
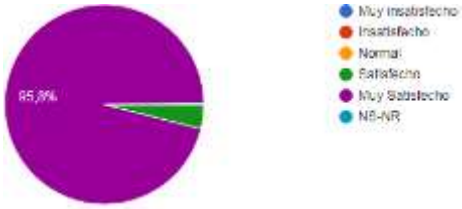
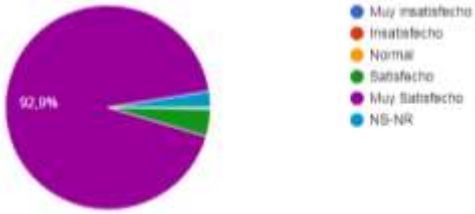
SEDE ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA (hh:mm:ss)
SUPERCADE CAD	00:34:16
SUPERCADE AMERICAS	00:26:16
SUPERCADE 20 DE JULIO	00:25:50
SUPERCADE SUBA	00:24:40
SUPERCADE BOSA	00:20:47

Conocimientos (Tipo de Trámite o servicio)

Al periodo estudiado se establece que la expedición de certificaciones catastrales constituye el servicio más solicitado por los usuarios que acuden a los SuperCADE. En total se han atendido 69.124 usuarios que representan el 35% del total de personas atendidas durante el primer semestre, seguido de 38.015 usuarios que solicitaron certificaciones de inscripción en el censo catastral estos representan el 19%, concluyendo que el 54% de los usuarios atendidos de manera presencial requieren certificaciones catastrales o de inscripción en censo catastral.

A continuación se relacionan los trámites más solicitados por los usuarios en los cinco SuperCADE:

TRÁMITE / SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
CERTIFICACIÓN CATASTRAL	69.124	35%
CERTIF INSCRIPCIÓN CENSO CATASTRAL	38.015	19%
ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA	31.863	16%
CAMBIO DE NOMBRE	12.155	6%
CARTOGRAFÍA	17.500	9%
ENTREGA RESPUESTA RADICACIONES	8.944	5%
REVISION AVALUO	4.770	2%
CANCELACION PREDIO	2.320	1%
CERTIFICACION DE CABIDA Y LINDEROS	2.182	1%
TURNO OTRA ENTIDAD	1.244	1%
DESENGLOBE NO PROPIEDAD HORIZONTAL	1.159	1%

Nivel de Comportamiento	
Beneficio Buscado	Esta variable muestra los aspectos del servicio que mayor impacto tienen en la satisfacción de los usuarios frente a la atención ofrecida por la UAECD. Con base en la encuesta de satisfacción realizada en el I trimestre del año a los usuarios atendidos en los SuperCADE se pudo establecer el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: • El 97% de los usuarios entrevistados se sintieron muy satisfechos con la atención amable, tolerante, y respetuosa brindada por el funcionario.  • El 97% de los usuarios entrevistados consideraron que el lenguaje utilizado por el funcionario fue claro y adecuado en relación a la atención de sus necesidades.  • El 96% de los usuarios manifestó estar muy satisfecho con la atención por haber cumplido con sus necesidades y expectativas.  • El 93% de los usuarios entrevistados manifestó estar muy satisfechos con la atención prestada. 

	A continuación se relacionan los aspectos indicados por los usuarios entrevistados frente al mejoramiento en la atención presencial: • Asignación de funcionarios a los módulos vacíos • Personal que brinde mayor información respecto trámites y servicios del SuperCADE • Servicio de baño gratuito para los usuarios • cafetería • cartillas de orientación para las personas de la tercera edad • Mejorar la tolerancia de la gente • Disminuir el tiempo de espera • Servicio telefónico para no perder tiempo • Volver con la atención a los CADES.

7.1.2. 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 se tiene el 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.

La caracterización de usuarios se realizó a partir del reporte de PQRS generado por el aplicativo SDQS. Encontrando dos grupos poblacionales ciudadanos y organizaciones.

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

Grupo 3: Ciudadanos atendidos por el canal virtual

Este grupo está compuesto por ciudadanos 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.

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

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	De la gráfica anterior, se puede inferir que el 73% de los usuarios que realizaron solicitudes por el SDQS no registraron el campo "localidad". De los pocos ciudadanos que registraron este campo, se observa que los usuarios de este canal se ubican en las localidades principalmente de Bosa, Usaquén, Engativá, Suba, San Cristóbal y Ciudad Bolívar. Así mismo las localidades con menos participación de usuarios están Fontibón, La Candelaria, Santa Fe, Los Mártires, Antonio Nariño, Tunjuelito y Sumapaz. A continuación se relacionan las localidades y el número de usuarios que registraron solicitudes por el canal virtual:

LOCALIDAD	TOTAL
(en blanco)	891
7 - BOSA	39
1 - USAQUEN	38
10 - ENGATIVA	38

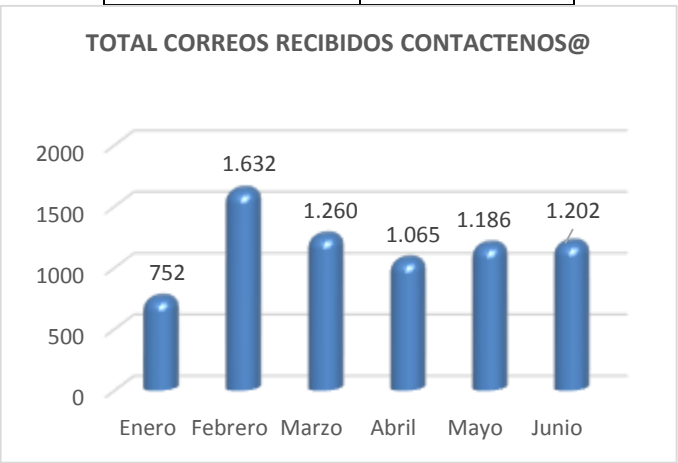
11 - SUBA	33
4 - SAN CRISTOBAL	25
19 - CIUDAD BOLIVAR	24
2 - CHAPINERO	19
12 - BARRIOS UNIDOS	16
13 - TEUSAQUILLO	16
8 - KENNEDY	13
18 - RAFAEL URIBE URIBE	12
5 - USME	12
16 - PUENTE ARANDA	10
9 - FONTIBON	6
17 - LA CANDELARIA	6
3 - SANTA FE	5
14 - LOS MARTIRES	5
15 - ANTONIO NARIÑO	4
6 - TUNJUELITO	4
20 - SUMAPAZ	2
Total general	**1.218**

Uso del canal

Esta variable es relevante porque indica el impacto porcentual sobre los demás canales de atención. Así encontramos que 7.097 personas utilizaron el correo institucional para solicitar requerimientos, siendo el mes de febrero el mes con el mayor número de solicitudes (1.632), lo anterior, debido a la mejora tecnológica realizada en el aplicativo catastro en línea.

Correo institucional:

canal	Total solicitudes
Correo Institucional	7.097



Por el sistema SDQS, fueron atendidos un total de 1.218 usuarios, destacándose el canal WEB por medio del cual se atendieron 499 peticiones que representan el 42% de las solicitudes recibidas por el canal virtual.

A continuación se presentan los canales de atención por los cuales fueron recibidos las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los usuarios:

CANAL	TOTAL PQRS	%
WEB	499	42%
BUZON	330	27%
TELEFONO	151	12%
E-MAIL	113	9%
ESCRITO	101	8%
PRESENCIAL	23	2%
REDES SOCIALES	1	0%
Total general	**1.218**	**100%**

Conocimientos

Variable relevante para conocer los servicios más utilizados por los usuarios a través del canal virtual. De esta manera se establece que el tema más recurrente de consulta por el correo institucional con un 52% le corresponde a las solicitudes de soporte técnico para el acceso y registro en el aplicativo catastro en Línea.

Y el 41% de las solicitudes recibidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) pertenece a los reclamos ya sea por el servicio prestado en los SuperCADE o por la demora en la respuesta a los trámites solicitados. Seguido por los derechos de petición particular con un 33%.

Correo Institucional:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL CORREOS	%
CATASTRO EN LINEA	3.681	52%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1.680	24%
NOTIFICACIONES GCAU	655	9%
CERTIFICACIONES	302	4%
TRASLADO POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD	273	4%
NOTIFICACION ELECTRONICA	137	2%
TRÁMITE NO INMEDIATO/RADICADO	115	2%
RECTIFICACION INFORMACIÓN JURIDICA	101	1%
TRAMITES JUDICIALES	49	1%
AGENDAMIENTO	33	0%
CONSULTA	32	0%
QUEJA	21	0%

	RECLAMO	13	0%
	FELICITACIONES	4	0%
	AGRADECIMIENTO	1	0%
	Total general	**7.097**	100%

SDQS

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
RECLAMO	500	41%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	400	33%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	90	7%
FELICITACIÓN	78	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	70	6%
CONSULTA	27	2%
QUEJA	27	2%
SUGERENCIA	19	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0%
SOLICITUD DE COPIA	2	0%
Total general	**1.218**	**100%**

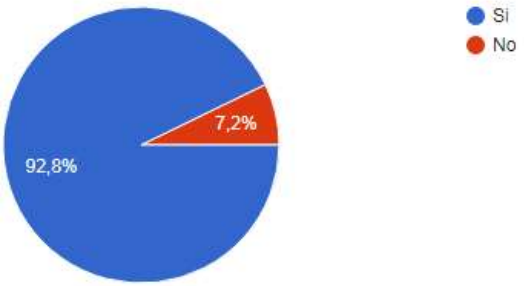
Frecuencia de uso

A partir del reporte generado por el SDQS se puede establecer que el 93% de los usuarios realizan las solicitudes por una sola vez y el solo el 7% tienen contacto con la Unidad por más de una vez.

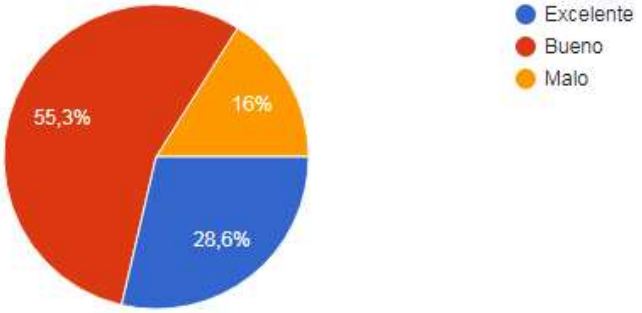
Nivel de uso	total	%
Solicitudes > 1 vez	56	7%
Solicitudes única vez	697	93%
total ciudadanos	**753**	**100%**

El 100% de las empresas solicitaron peticiones por una sola vez durante el periodo estudiado.

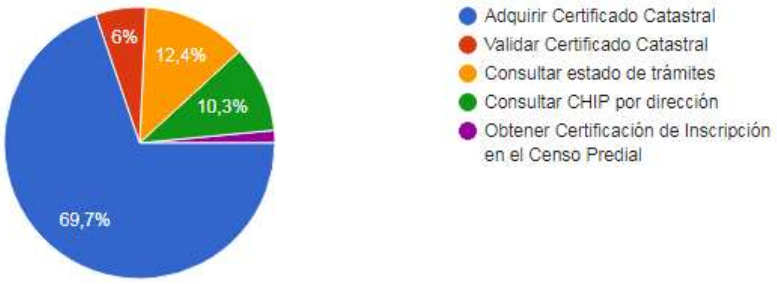
Nivel de comportamiento	
Beneficio Buscado	A partir de la encuentra de satisfacción realizada en el II trimestre del año, se pudo establecer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios en línea, destacándose los siguientes: • El 93% de los ciudadanos entrevistados han utilizado los servicios en Línea.



- El 29% de los usuarios manifestaron que fue excelente la experiencia con el uso de catastro en línea, el 55% manifestó que fue buena y el 16% de los usuarios manifestaron que fue malo.



- El 70% de los usuarios entrevistados manifestaron que utilizan el servicio de catastro en Línea, para adquirir certificaciones catastrales, el 12% lo utiliza para consultar el estado de sus trámites, el 10% utiliza los servicios virtuales para consultar el CHIP y el 6% de los usuarios utilizaron los servicios en línea para validar la certificación catastral.



A continuación se relacionan los principales temas de insatisfacción de los usuarios frente a los servicios en línea:

- Que el canal virtual funcione y sea más amigable al usuario
- radicación de solicitudes vía correo electrónico o página web
- La consulta es muy demorada
- Es muy complejo el acceso

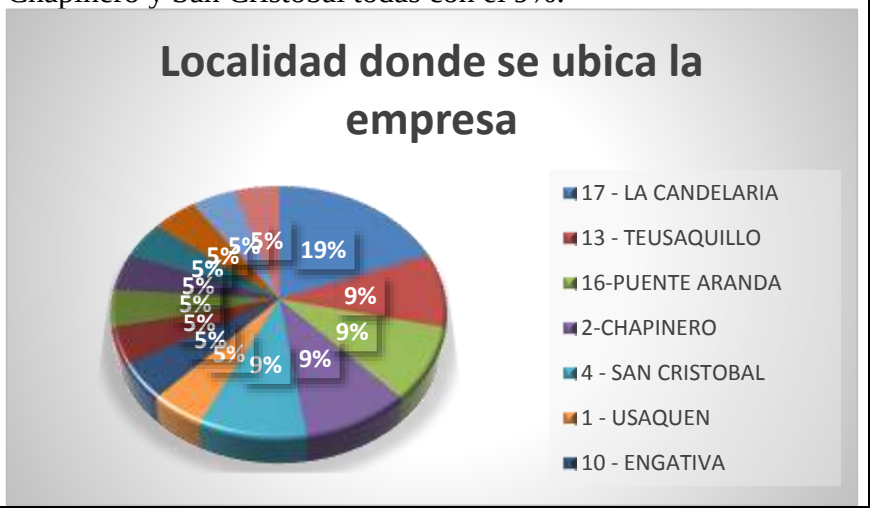
	• El registro en el sistema es muy complejo • Mejorar la navegabilidad en el sitio para hacerla más amigable y sencilla • La compatibilidad con exploradores. En algunos casos no se visualiza muy bien lo que se puede hacer. • Ampliar los servicios en línea. • Realizar tutoriales cortos que expliquen el uso del aplicativo. • Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por e-mail

Grupo 4: Empresas atendidos por el canal virtual

Nivel Geográfico	
Cobertura geográfica	Las empresas de orden nacional con un 57% utilizaron en mayor proporción los servicios virtuales que las empresas Distritales las cuales representan el 43%.

Cobertura geográfica	total empresas	%
Nacional	12	57%
Territorial	9	43%
Total	**21**	**100**

Ubicación principal	La localidad de Candelaria con el 19% fue la localidad donde se concentraron las empresas que utilizaron los servicios virtuales, seguido por las localidades de Teusaquillo, Puente Aranda, Chapinero y San Cristóbal todas con el 9%.



<table>
<tr><th colspan="2">Tipo de organización</th></tr>
<tr><td>Origen del capital</td><td>En relación con el tipo de organización puede decirse que en igual proporción las empresas privadas y públicas utilizaron los servicios virtuales.
<table>
<tr><th>tipo de empresa</th><th>total</th></tr>
<tr><td>Entidad pública</td><td>11</td></tr>
<tr><td>Empresa privada</td><td>10</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>21</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><th colspan="2">Comportamiento organizacional</th></tr>
<tr><td>Gestor del procedimiento</td><td>El 90% de las empresas que utilizaron los servicios virtuales lo hicieron a través de su representante legal y solo el 10% realzó la solicitud virtual a través de un funcionario autorizado.
<table>
<tr><th>GESTOR DEL PROCEDIMIENTO</th><th>Total</th><th>%</th></tr>
<tr><td>En nombre propio</td><td>19</td><td>90%</td></tr>
<tr><td>En representación de</td><td>2</td><td>10%</td></tr>
<tr><td>total</td><td>21</td><td>100%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

7.1.3. 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.

Priorización de variables

<table>
<tr><th colspan="4">Tipo de población a caracterizar</th></tr>
<tr><td colspan="3">
</td><td>Personas</td></tr>
<tr><th>Importancia</th><th colspan="2">Variable *</th><th>¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>1</td><td>Género</td><td>SI</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Acceso al canal</td><td>SI</td></tr>
</table>

	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.			

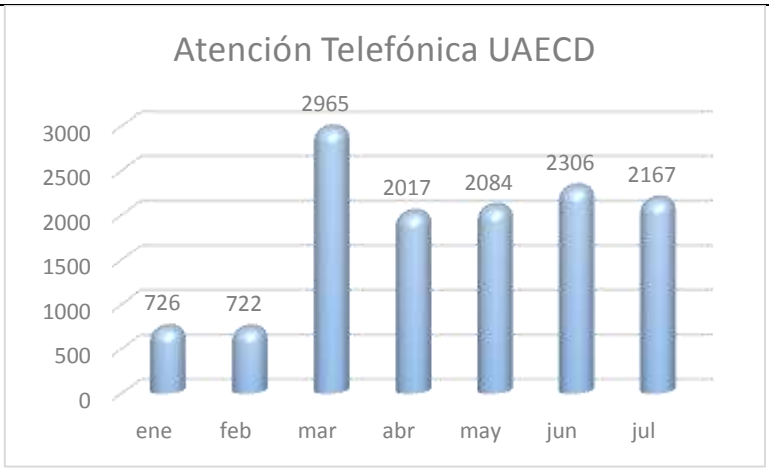
Clasificación de sub-grupos

Grupo 5: Ciudadanos 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 60% de los usuarios del canal telefónico son mujeres, el 38% son hombres y el 2% no se identificó al momento de la llamada.

GENERO	TOTAL	%
MUJER	7.804	60%
HOMBRE	4.965	38%
ANÓNIMO	218	2%
TOTAL	**12.987**	**100%**

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	Para el periodo estudiado se atendieron un total de 12.987 llamadas de todas las localidades de Bogotá.
Uso del canal	El mayor número de llamadas fueron realizadas durante el mes de marzo con un total de 2.965 llamadas que representan el 23% del total de llamadas recibidas por este canal. Coincide este periodo con el vencimiento del impuesto predial unificado. A continuación se detalla el número de usuarios atendidos mensualmente:



Conocimientos (Tipo de trámite o servicio)

El tema más recurrente de los usuarios correspondió a consultas por trámites o servicios de otras entidades con el 29%, lo que permite inferir el desconocimiento por parte de los usuarios de los trámites y servicios de competencia de la UAECD. En su orden los temas que reciben un mayor número de llamadas son: soporte técnico para el acceso a los servicios de catastro en línea con el 19%, información de los procesos catastrales con el 14% y consultas por el estado de los trámites el 13%.

TEMA	TOTAL	%
Información relacionada con otras entidades	3752	29%
Inconvenientes con Catastro en línea	2498	19%
Información de los procesos catastrales	1824	14%
Estado de un trámite - SIIC	1673	13%
Requisitos de los trámites	856	8%
Otros	586	5%
Agendamiento trámite de topográficos	571	4%
Actualización Catastral (Censo Inmobiliario de Bogotá)	450	3%
Información de los aspectos físicos y económicos	279	2%
Plusvalía	170	1%
Consulta de CORDIS	164	1%
Información sobre canales y puntos de atención	132	1%
Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones de los usuarios	32	0%
Total general	**12.987**	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 84% de los usuarios del canal telefónico solo lo hacen una única vez, el 11%

de los usuarios llamaron dos veces y se identificaron 13 ciudadanos que hacen llamadas frecuentemente.

Frecuencia llamada	Total llamadas x usuario	%
Única vez	8.348	84%
Dos llamadas	1.051	11%
Entre 3 y 9 llamadas	485	5%
Usuarios frecuentes (Entre 10 y 19 llamadas)	13	0%
TOTAL	**9.897**	**100%**

7.1.4. 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 recoge 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

Grupo 6: Ciudadanos atendidos por el canal escrito

Nivel Intrínseco	
Uso del canal	Por el canal escrito fueron atendidos un total del 2.636 ciudadanos personas mayores de edad.
Tiempo de espera	Se pudo establecer que el 96% de las solicitudes son respondidas en un tiempo menor a 15 días, lo que genera en el usuario mayor confianza en la Unidad.

Tiempo Respuesta (días)	%
<15 días	96%
>15 días	4%
Total	**100%**

Grupo 7: Empresas atendidos por el canal escrito

Nivel Intrínseco	
Uso del canal	Por el canal escrito fueron atendidas un total de 8.848 solicitudes de empresas. El mes de mayor recepción de oficios fue el mes de marzo con un total de 1.431.

MES	TOTAL RECIBIDO
Enero	740
Febrero	1.168
Marzo	1.431
Abril	1.078
Mayo	1.407
Junio	1.142
Julio	1.171
Agosto	711
Total general	**8.848**

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.

Frecuencia de Uso

Frecuencia	Total	%
Única vez	8.834	100%
Dos veces	14	0,2%
Total	8.848	100%

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.

Entre las entidades Púbicas se destacan:

USUARIOS	TOTAL OFICIOS	%
JUZGADOS	1.120	18%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.039	17%
IGAC- INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI	789	13%
ALCALDIAS LOCALES	673	11%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	557	9%
FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	466	8%
DIAN	116	2%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	96	2%
FIDUCIARIAS	80	1%
POLICIA NACIONAL	68	1%
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	60	1%
CAR CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA	51	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	51	1%
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	47	1%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	45	1%

tipo de empresa	Total solicitudes	%
Entidad pública	5.756	93%
Empresa privada	447	7%
Empresas mixtas	1	0%
Comunidades religiosas	8	0%
total	**6.212**	**100%**

7.2. Disposición de información

Para caracterizan 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.

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

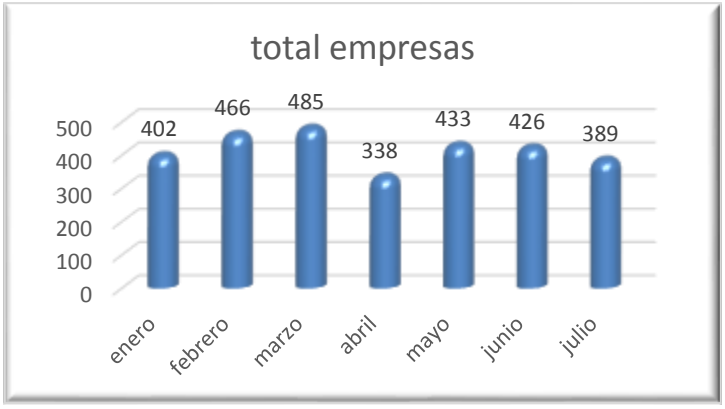
Grupo 10: Clientes

Nivel Intrínseco	
Acceso al canal	A continuación se establece la tipología de clientes que han adquirido productos o servicios de la Unidad, destacándose que el 84% son ciudadanos y el 16% de los clientes fueron empresas privadas.

tipo de cliente	total usuarios
CIUDADANO	15.334
EMPRESA	2.939
ENTIDAD PÚBLICA	10
IGLESIA	2
JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	1
Total general	**18.286**

Uso del canal	Durante el primer semestre del año se atendieron un total de 15.334 ciudadanos, 2.939 empresas privadas y 13 entidades públicas. Ciudadanos:

Empresas privadas:



Entidades Púbicas:

Conocimiento Tipo de trámite o servicio

Se destaca con el 67% la manzana catastral como el producto que más compran los clientes de la Unidad, seguido con un 28% las certificaciones catastrales y con el 1% los planos impresos.

PRODUCTO	TOTAL	%
MANZANA CATASTRAL	12.297	67%
CERTIFICACIÓN CATASTRAL REGISTROS ALFANUMÉRICOS	5.102	28%
PLANOS IMPRESOS	244	1%
PLANO LOCALIDADES - IMPRESO	84	0%
PLANCHA DIGITAL 1:1.000 - CD	78	0%
MAPA GENERAL BOGOTÁ 1:35.000 - IMPRESO	74	0%
MAPA GENERAL BOGOTÁ 1:25.000 - IMPRESO	63	0%
MANZANA CATASTRAL RES. 0880/17	49	0%
PLANO TOPOGRÁFICO FORMATO PDF	32	0%
MANZANA CATASTRAL CONSERVADA	29	0%
PLANO TOPOGRÁFICO IMPRESO	28	0%
PLANO TOPOGRÁFICO EN FORMATO (DWG; DXF)	26	0%
PLANO LOCALIDADES - CD	26	0%
PERITAJE 2017 45% SMMLV	22	0%

	MAPA ESPECIAL DWG - COORD. MAGNA SIRGAS	21	0%
	MAPA GENERAL BOGOTÁ 1:25.000 - CD	18	0%
	PLANOS ESPECIALES - IMPRESO	13	0%
	FOTOCOPIA	10	0%

7.3. 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

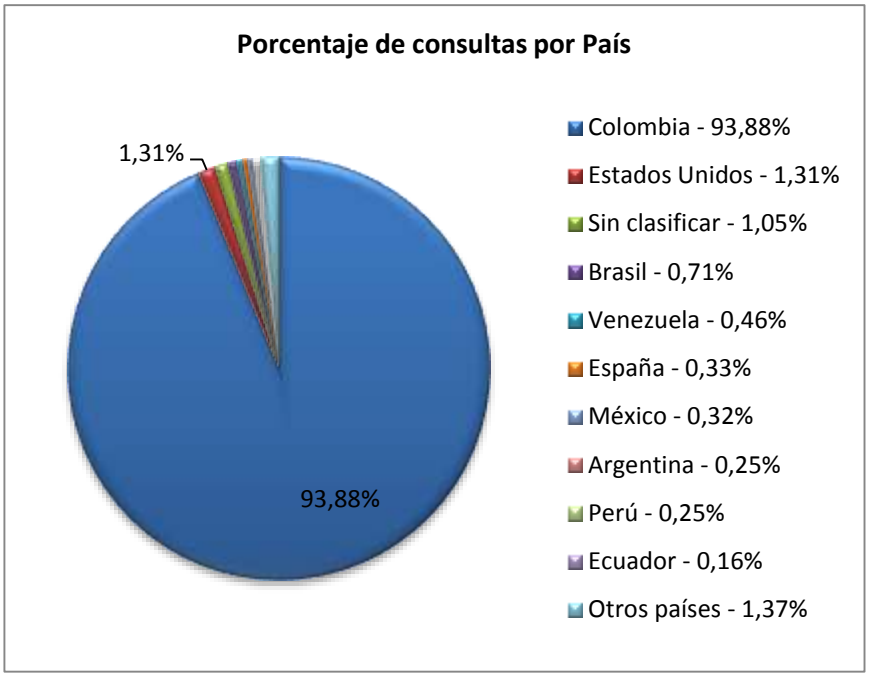
* *De las 13 variables seleccionadas en la identificación, se priorizan aquellas que cuentan con información y se ordena en función de la importancia asignada de acuerdo al servicio valorado.*

Clasificación de sub-grupos

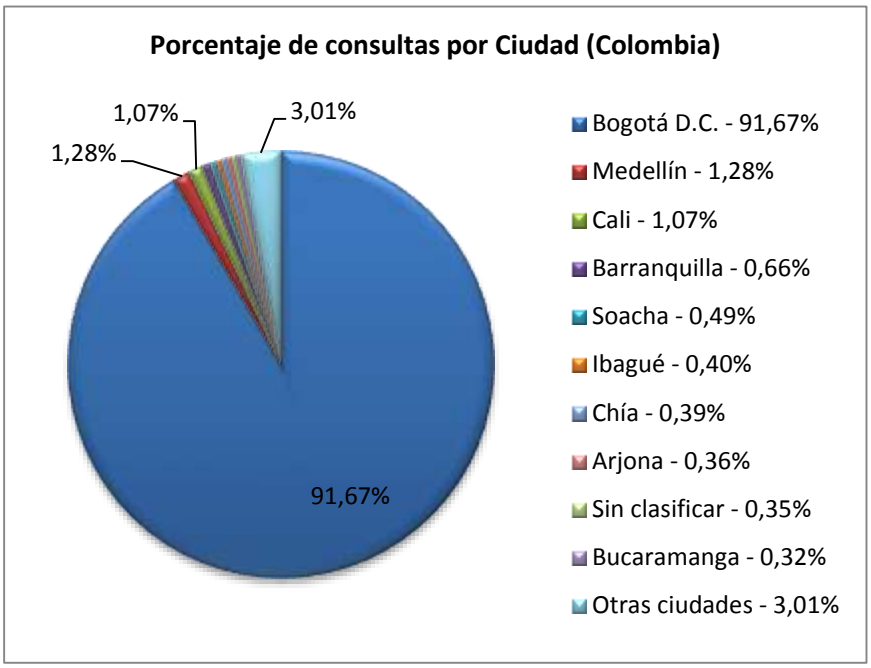
Nivel Geográfico

Ubicación

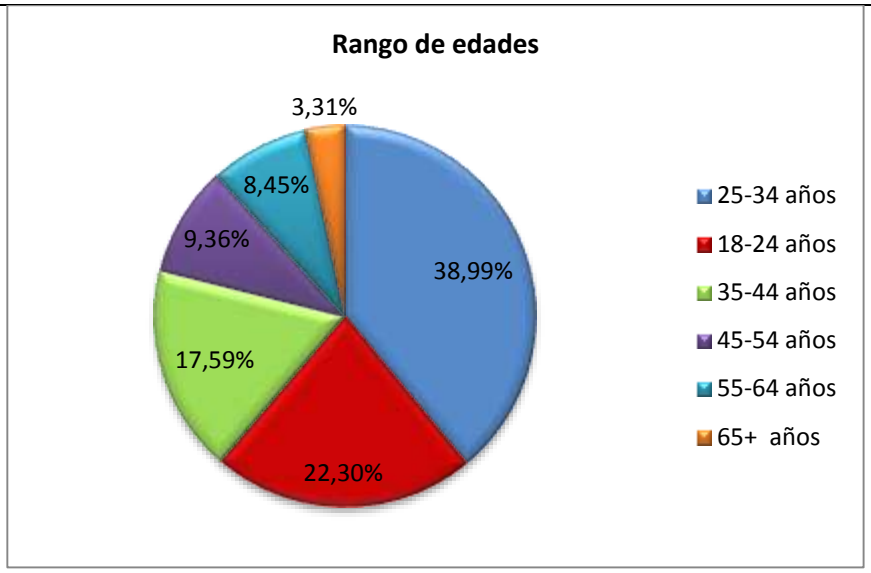
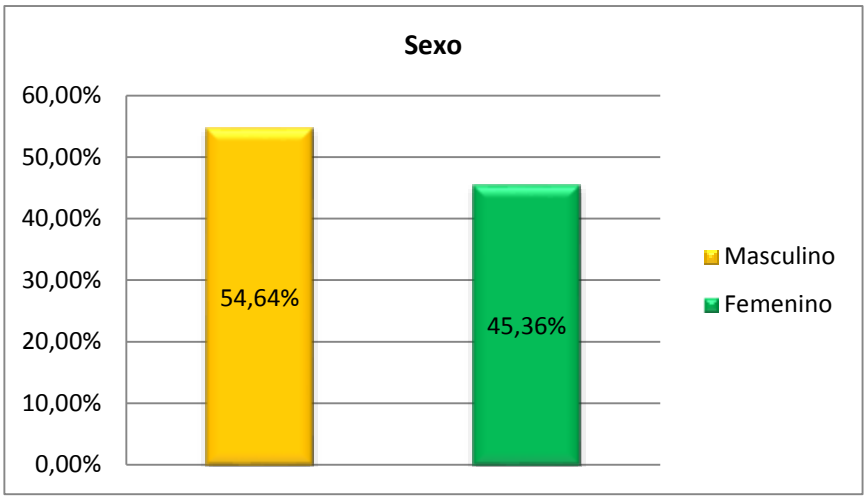
Se generaron consultas a la plataforma de información geográfica desde 117 países, de los cuales se listan a continuación los de mayor representación; se destaca la importancia que representa la plataforma en otros países, principalmente en aquellos del continente americano quienes trabajan fuertemente aspectos geográficos, en este caso, referidos al concepto de Infraestructuras de Datos Espaciales – IDE.

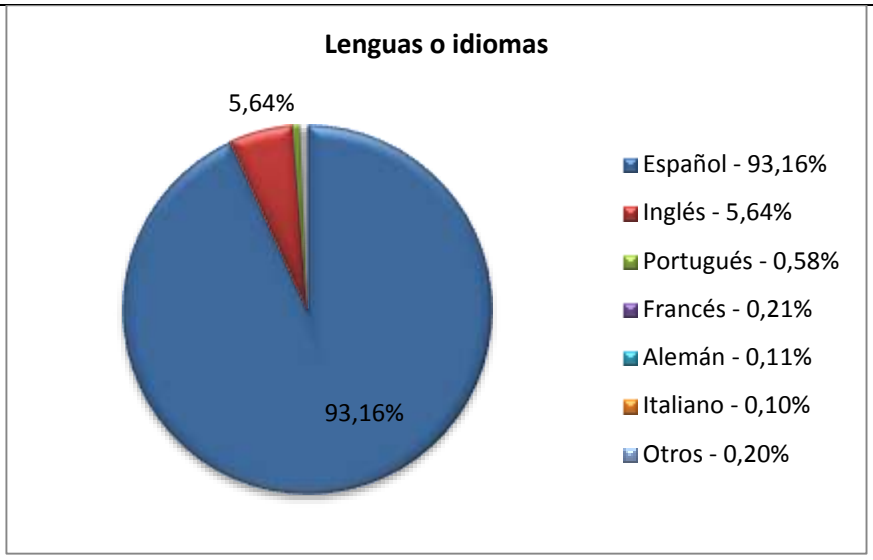


De otra parte, a nivel Colombia, se tienen las siguientes consultas por cada una de las ciudades que más hacen uso de la plataforma, lo que evidencia que las principales ciudades del país, quienes de igual forma

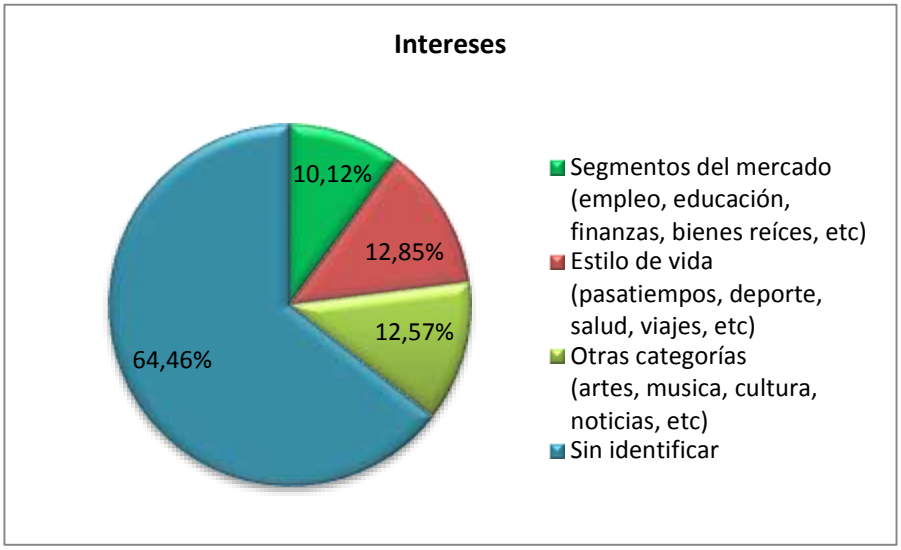
	están avanzando en la creación de sus IDE Locales, son grandes usuarios de la plataforma y ven en Bogotá el ejemplo para avanzar en sus iniciativas. 

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.

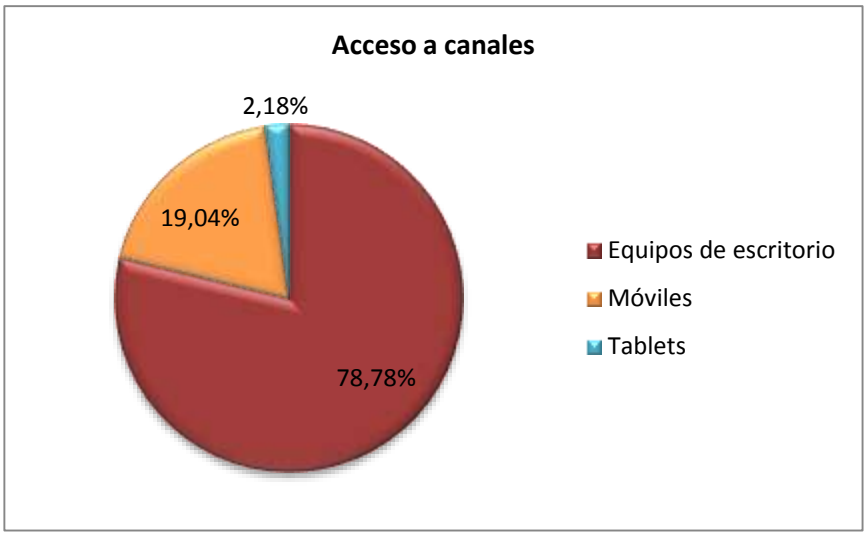
<table>
<tr><td></td><td> 
</td></tr>
<tr><td>Sexo</td><td>El género de las personas resulta no ser tan relevante para orientar estrategias que permitan aumentar la consulta y el uso de la información; sin embargo, se observa un comportamiento semejante entre el número de mujeres y hombres que son usuarias de la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá, que además mayoritariamente representan la división de la productividad laboral.
 
</td></tr>
<tr><td>Lenguas o idiomas</td><td>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.</td></tr>
</table>



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.
Acceso a canales	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



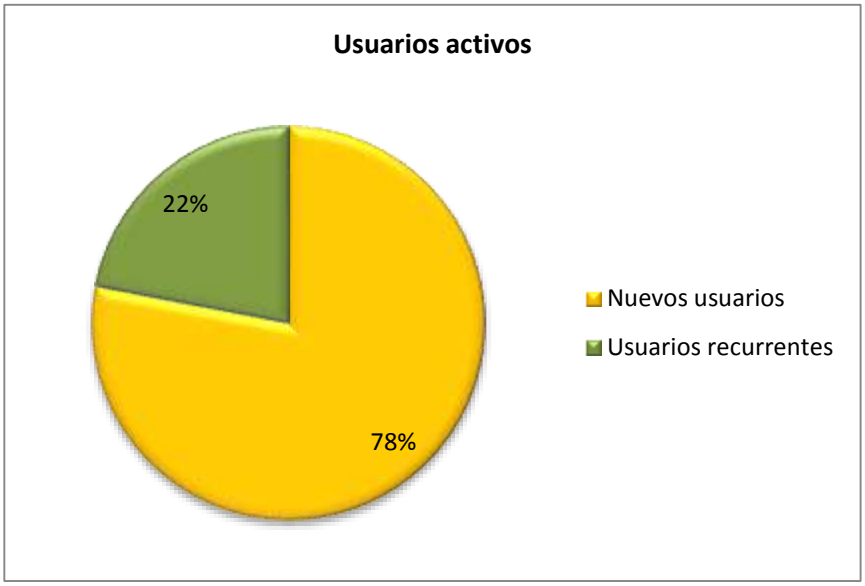
móviles y en menor medida la tabletas. Esto naturalmente es relevante para buscar la forma de ofrecer nuevos o mejores servicios a través de aplicaciones, ligeras, que puedan ser descargadas y usadas desde los celulares y que naturalmente, puede llegar a capturar cada vez mayores usuarios.



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.



8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

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

8.1. Captura de información

A partir del análisis de las variables, la caracterización admite identificar a los ciudadanos, usuarios, beneficiarios, grupos de interés y/o clientes de la Entidad, con lo cual se podrá 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 intervenciones e involucrarlos en procesos de innovación y en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

TIPO DE POBLACIÓN CARACTERIZADA

USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL:

- Ciudadanos, personas naturales no organizadas que interactúan con la Administración Pública y que pueden incidir o afectar las decisiones de la administración
- Grupos de Interés
- Entidades Públicas.
- Organizaciones Sociales
- Organizaciones Comunitarias
- Organizaciones Ciudadanas de Control Social
- Organizaciones del Sector Privado
- Organizaciones Generadoras de Opinión (Academia y Medios de Comunicación)
- Los Gremios

8.2. 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 IDECA hacen uso de la demás información que se genera en el Distrito para la correcta operación de sus actividades misionales.

- **Personas naturales y ciudadanos:** 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.

- **Entidades con funciones públicas:** La información de Bogotá, la capital del país, es relevante no solo para las entidades que hacen parte de esta ciudad, sino también, para muchas entidades públicas que no hacen parte de la administración distrital.

- **Entidades privadas:** Siempre han sido usuarios de la información, sin embargo, anteriormente el acceso a la misma era más limitado especialmente para este categoría en particular, por su mismo esquema o modelo de negocio. No obstante, con los procesos de apertura de la información, ha aumentado la demanda de este sector de la sociedad, quienes de igual forma, generan valor agregado y la aprovechan en el marco de la democratización de la 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.

- **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, amigables.

8.3. Disposición de información

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE CLIENTES - GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO:

Dentro del plan estratégico de la entidad se diseñó un plan maestro para la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario donde define en términos generales: En la planeación estratégica 2016 - 2020, la UAECD estableció como visión "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." para lo cual la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario (GCAU) invita a la entidad a pensar en términos de servicio, entendiendo éste como el conjunto de medidas encaminadas a crear valor para la ciudad. De ahí surge la visión que tiene la Gerencia Comercial y Atención al Usuario, en donde ese valor se genera a partir de la creación del estrecho vínculo entre la ciudad, los ciudadanos y la entidad.

En el marco del nuevo contexto estratégico de la UAECD, la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, ha venido actualizando sus procedimientos enmarcados en la nueva cadena de valor, donde hace parte de los grandes procesos: Capturar y Disponer, buscando en todo caso la satisfacción de usuarios y clientes. De acuerdo a lo anterior, es necesario que la entidad cuente con una identificación de los clientes actuales y potenciales, debidamente caracterizados teniendo en cuenta el(los) producto(s) además de los ya definidos que pueden ser susceptibles de comercializar.

A que Usuarios Satisface la UAECD?

Dada la condición de la UAECD, se debe establecer dos tipos de usuarios, teniendo en cuenta que los productos y servicios requeridos hacen relación a:

Aspecto Misional:

Son 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.

Aspecto Comercial:

Son 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).

Mediante el Decreto 257 de 2006, se transforma al anterior Departamento Administrativo de Catastro Distrital en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, ente con personería, autonomía financiera y con la facultad de comercializar algunos productos y servicios. Producto de lo anterior, se crea la Tesorería y el Área de Comercialización.

Con los recursos obtenidos como fruto de la comercialización la UAECD, apalanca financieramente algunos proyectos que son de vital importancia para la entidad y por ende para la ciudad.

Como Satisface las Necesidades de los Usuarios la UAECD?

La UAECD da 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 forma dinámica y eficiente soportados en plataformas tecnológicas que faciliten y mejoren la experiencia de los usuarios con la UAECD. Para las solicitudes de carácter misional, se genera una radicación y para la parte comercial, una solicitud de producto y/o servicio.

Caracterización de Usuarios - Segmentos de Mercado Potencial de los Productos que Comercializa de la UAECD.

En la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, se identificaron los segmentos y sub segmentos, que se dividen en:

- Personas
- Empresas Privadas
- Entidades Públicas
- Municipios y Regiones

Esta segmentación del mercado permite definir y conocer los clientes existentes y potenciales, así como la identificación de las necesidades de los clientes de una manera más eficiente, buscando una selección de canales de distribución y de comunicación más fácil.

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