

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano
2025

Contenido

Introducción	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Marco Normativo	5
Alcance.....	5
Variables	5
Priorización de variables GCAC.....	7
Mecanismos de recolección de información.....	8
Clasificación de la información obtenida por grupo de atención	9
Grupos de valor GCAC	10
Grupo de valor Ciudadanos	11
Variables Demográficas	12
Rango de edad	12
Sexo	13
Vulnerabilidad	13
Variables Geográficas	14
Ubicación	14
Variables Intrínsecas.....	14
Intereses - servicios requeridos.....	15
Acceso a canales	16
Uso de canales	18
Reuniones de participación	20
Personas Jurídicas y Entidades públicas.....	21
Variables Geográficas	22
Ubicación	22
Variables de Comportamiento Organizacional	23
Procedimiento usado.....	23
Necesidades y expectativas de los grupos de valor GCAC	24



	3
Segmentación de los trámites con base en el SIIC	28
Caracterización de las PQRS en Bogotá te escucha - BTE	30
Caracterización obtenida del contrato del Centro Nacional de Consultoría	31
Ejercicio puntual de encuesta a usuarios de la Tienda Catastral	33
Caracterización según datos del CRM de Comercialización	35
Conclusiones	36

Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) es la entidad encargada de recopilar, integrar y disponer 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. En cumplimiento de las políticas de participación ciudadana y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la UAECD realiza el ejercicio de caracterización de grupos de valor con el fin de determinar los actores que interactúan directa o indirectamente con la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC y su Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano SPAC.

Objetivo General

Esta actividad está dirigida a determinar los grupos de valor de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC y sus características y particularidades demográficas y sociales de manera que permitan inferir sus necesidades, expectativas e intereses y así dirigir las estrategias de participación, comunicación y de servicio, además que la toma de decisiones sea más cercana a esos grupos. La caracterización de los grupos de valor ayuda a generar respuestas institucionales apropiadas, oportunas y cercanas a las necesidades de la ciudadanía y mejorar los canales de comunicación y atención.

Objetivos Específicos

Establecer los grupos de valor que hacen uso de los productos, servicios, canales de atención e información dispuestos por la GCAC.

Distinguir las características de los usuarios que acceden a los diferentes trámites, productos y servicios ofertados por la GCAC y la forma en que utilizan los diferentes canales de atención.

Analizar la información disponible de cada grupo de valor y su comportamiento frente a los productos y/o servicios solicitados ante la GCAC.

Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor ante los productos, servicios y canales de atención que oferta la GCAC.

Marco Normativo

- Ley 1757 de 2015 – Participación ciudadana.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Ley 1955 de 2019 – Plan Nacional de Desarrollo, incluye principios de catastro multipropósito.
- Política de Participación Ciudadana del DAFP.
- Guía para la caracterización de grupos de valor (DAFP).

Alcance

Caracterizar los grupos de valor que hacen parte del proceso de relacionamiento estratégico del que hacen parte la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano (GCAC) y su Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SPAC) en la ciudad de Bogotá para el año 2025. Así mismo, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la información recolectada a través de las herramientas de sondeo y satisfacción dispuestas en los canales de atención y la información disponible en las bases de datos de la Entidad o aquellas a su disposición.

Variables

Mediante la aplicación de la Metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECD, se realizó la parametrización, calificación y selección de las variables a utilizar en la caracterización de grupos de valor del proceso de relacionamiento estratégico del que hace parte la GCAC.

A continuación, se describen de manera general las variables:

Geográficas: Se refieren a la ubicación geográfica de los usuarios y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni definir actividades en planes o proyectos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

Demográficas: Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo; al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Es clave incorporar variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.

Intrínsecas: Se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de los usuarios y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Por ejemplo, las preferencias a la hora de acceder a canales de atención o el uso que se da a los mismos, entre otros aspectos.

De comportamiento: Se refieren a las acciones observadas en los usuarios y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Por ejemplo, los beneficios buscados al interactuar con determinada entidad o eventos de interés.

Relacionales: Se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Por ejemplo, las distintas formas o relaciones entre organizaciones, asociaciones o redes, la frecuencia o tiempos de interacción con las entidades, entre otros aspectos.

Comportamiento organizacional: Se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en una organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante. En este aspecto se encuentran variables como la cultura organizacional, mecanismos y canales empleados por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio, los responsables de las organizaciones al momento de solicitar un servicio a la entidad, interacciones o procedimientos usados.

Tipología organizacional: Se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si los usuarios o grupos de valor con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

Priorización de variables GCAC

Tabla 1. Priorización de variables personas naturales.

Las categorías señaladas con * corresponden a las variables a analizar.

PERSONAS NATURALES		CRITERIOS			PUNTAJE
VARIABLES	NIVEL DE DESAGREGACIÓN	RELEVANTE	DISPONIBLE	MEDIBLE	TOTAL
a) Demográfica	Tipo de documento	0	0	0	0
	Sexo*	0	1	1	2
	Edad*	0	1	1	2
	Actividad económica	0	0	0	1
	Estrato socioeconómico*	0	1	1	2
	Escolaridad*	0	1	1	2
	Puntaje del SISBEN	0	0	0	1
	Tamaño del núcleo familiar	0	0	0	0
	Estado del ciclo familiar	0	0	0	0
	Lenguas o idiomas	0	0	0	0
	Vulnerabilidad*	0	1	1	2
b) Geográfica	Ubicación *	1	1	1	3
	Clima	0	0	0	0
c) Intrínsecas	Intereses*	1	1	1	3
	Lugares de encuentro	0	0	0	0
	Acceso a canales*	1	1	1	3
	Uso de canales*	1	1	1	3
	Conocimientos	0	0	0	0
d) Comportamentales	Niveles de uso	0	0	0	0
	Eventos de Participación	1	0	0	1
	Beneficios buscados*	1	1	1	3
Otros:	NA	0	0	0	0
Fuente: GCAC, adaptado de ejercicios previos de caracterización.					

Tabla 2. Priorización de variables Personas Jurídicas.

Las categorías señaladas con * corresponden a las variables a analizar.

PERSONAS JURÍDICAS		CRITERIOS			PUNTAJE
VARIABLES	NIVEL DE DESAGREGACIÓN	RELEVANTE	DISPONIBLE	MEDIBLE	TOTAL
a) Geográfica	Cobertura geográfica del servicio	0	0	0	0
	Dispersión	0	0	0	0
	Ubicación Principal*	1	1	1	3
b) Tipología Organizacional	Fuente de recursos	0	0	0	0
	Tamaño de la entidad	0	0	0	0
	Con o sin ánimo de lucro	0	0	0	0
	Sector al que pertenece	0	0	0	0
	Tipo Ciudadano-Usuario atendido	0	0	0	0
	Canales disponibles de interacción	0	0	0	0
c) Comportamiento Organizacional	Procedimiento usado*	1	1	1	3
	Responsable de la interacción	0	0	0	0
Otros:	NA	0	0	0	0

Fuente: GCAC, adaptado de ejercicios previos de caracterización.

Mecanismos de recolección de información

La caracterización de variables para la GCAC se realizó mediante los reportes de trámites y/o servicios generados a través de los aplicativos Catastro en Línea (CEL), Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC), Sistema de Atención de Turnos de la Alcaldía Mayor (SAT), estadísticas del informe de transparencia para el año 2024 y los Informes únicos de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés de la SPAC y GCAC.

Además, se consolida la información de los sondeos de satisfacción y caracterización para la vigencia 2024 por canal y/o servicio que diligenciaron los usuarios y se relacionan en la tabla 3.

Tabla 3. Encuestas de satisfacción por canal y/o servicio para la vigencia 2024.

Canal y/o Servicio	Cantidad de encuestas
Orientación virtual	454
Call Center	5.713
CHAT	3.391
CEL	10.014
Presencial	75
Reuniones de Participación	14
Tienda Virtual	494

Ahora bien, se precisa que los datos capturados en las encuestas de satisfacción para los canales telefónico y chat no suministran información relacionada a caracterización de usuarios y su enfoque es medir la satisfacción del servicio por lo que no se contemplan las encuestas de estos canales para parte del análisis de caracterización.

Clasificación de la información obtenida por grupo de atención

La identificación de grupos de valor se realiza a partir del análisis del Proceso Estratégico de Relacionamiento con la Ciudadanía de la GCAC y su subgerencia la SPAC durante el año 2024. Así mismo, para la caracterización de variables se realizó el estudio de los siguientes informes:

Caracterización del proceso Relacionamiento estratégico

Estadísticas del informe de transparencia para el año 2024

Informe único de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés 2024

Ahora bien, la determinación de los grupos de valor se realiza mediante la revisión de los productos y servicios asociados a la GCAC y sus posibles usuarios de interés; por tanto, para la caracterización del Proceso Estratégico de Relacionamiento con la Ciudadanía se definen cuatro productos los cuales se orientan a siete grupos de interés como se muestra en la tabla 4.



Tabla 4. Identificación de productos y grupos de interés - GCAC

PROCESO	PRODUCTO	GRUPOS DE INTERÉS
Relacionamiento estratégico	Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente	Propietarios o poseedores de predios
		Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
	Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras. Derechos de petición y felicitaciones.	Ciudadanía en general
		Gremios
		Academia
		Asociaciones
	Notificación electrónica, personal, aviso, o publicación de la notificación por aviso de trámites catastrales.	Propietarios o poseedores de predios
		Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
	Actividades ejecutadas del Plan de Participación Ciudadana	Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
		Ciudadanía en general
		Gremios
		Academia
		Asociaciones
	Portafolio de productos y servicios	Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
		Ciudadanía en general
		Gremios
		Academia
		Asociaciones

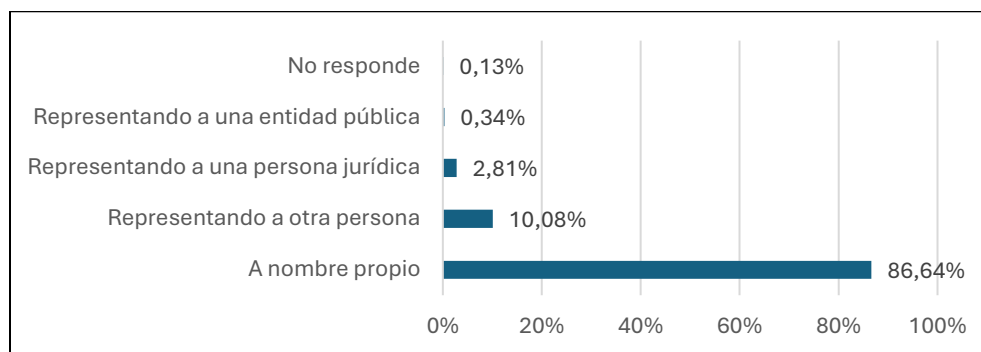
Fuente: GCAC, adaptado de ejercicios previos de caracterización.

Grupos de valor GCAC

El análisis de las variables demográficas, geográficas, intrínsecas, necesidades y expectativas se realiza con base en los resultados de los sondeos de caracterización y de satisfacción aplicados durante el 2024 por la GCAC y la SPAC, los cuales registran información como edad, ubicación, participación por canal y tipo de solicitante.

A continuación, se presenta de manera general la calidad en la cual se identificó el solicitante y su porcentaje de participación en el total de sondeos, donde el 86,64% solicitaron trámites o servicios a nombre propio, el 10,08% corresponde a quienes representaron a otra persona, el 2,81% que representa a una persona jurídica, el 0,34% que representa a una entidad pública y no respondieron la pregunta el 0,13%.

Gráfica 1. Calidad en la cual solicitó trámite y/o servicio.

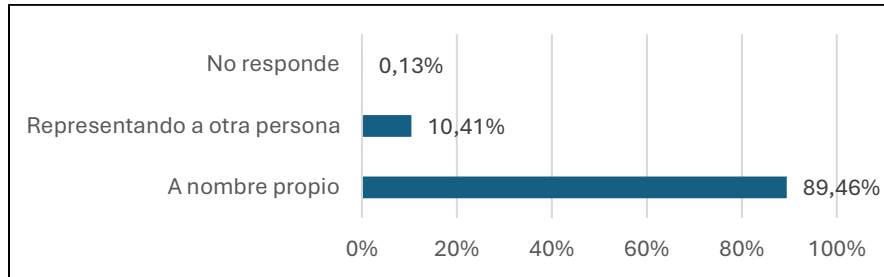


Más adelante se presentará la segregación de información por personas naturales (quienes actúan a nombre propio o en representación de otra persona) y personas jurídicas (quienes representan a persona jurídica o entidad pública).

Grupo de valor Ciudadanos

A partir de los datos capturados en los sondeos de caracterización y satisfacción para la vigencia 2024, se indica que el grupo de valor ciudadanos (como persona natural) corresponde al 96,72% del total de sondeos registrados. De estas solicitudes el 89,46% hizo trámites o servicios a nombre propio, el 10,41% acudió representando a otra persona y el 0,13% no responde la pregunta; por lo anterior, se encuentra que los ciudadanos encuestados tienen mayor preferencia a realizar sus trámites ante la UAECD directamente, sin recurrir a personas autorizadas o apoderados.

Gráfica 2. Datos de ciudadanos y representación.



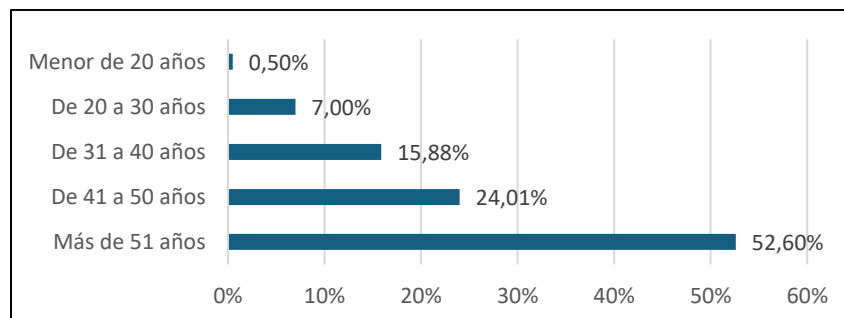
Variables Demográficas

Aunque en el análisis de las variables demográficas se determina que estas no son relevantes para los procesos que se desarrollan en la UAECB, a continuación, se presentan datos que se tuvieron disponibles en los sondeos.

Rango de edad

Se encuentra que la mayoría de los usuarios está por encima de los 30 años, siendo el rango superior a 51 años el que toma más de la mitad con el 52,60%, les sigue el rango de 41 a 50 años con cerca de la cuarta parte, con el 24,01% y se completa con el 15,88% de quienes están entre los 31 y 40 años. Los usuarios hasta los 30 años suman el 7% y el 0,50% de menos de 20 años.

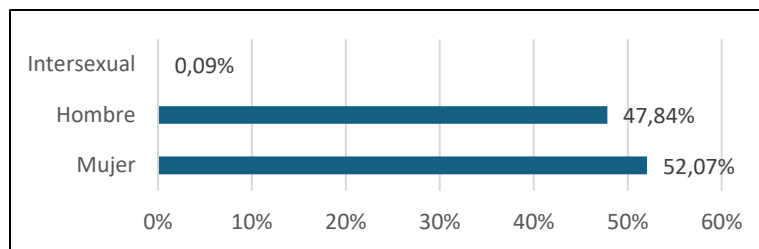
Gráfica 3. Rango edad ciudadanos



Sexo

La distribución de la población que participó en el sondeo por sexo muestra en primer lugar a las mujeres con el 52,07%, seguidas por hombres con el 47,84% y sólo el 0,09% se declara como intersexual.

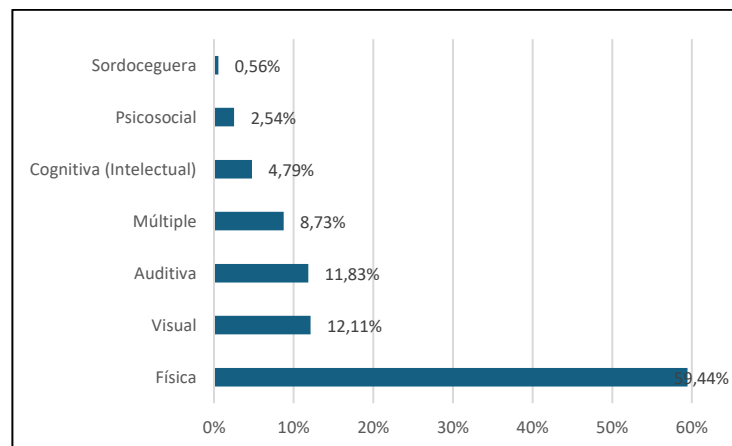
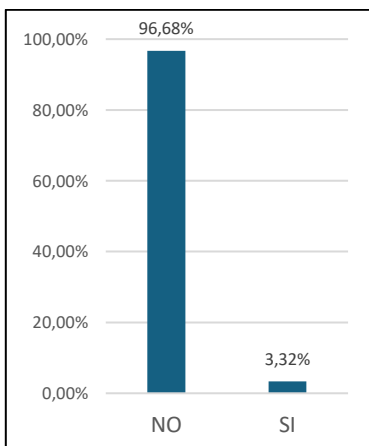
Gráfica 4. Participación según sexo.



Vulnerabilidad

El 96,68% de los usuarios indican que no presentan discapacidad. Del 3,32% que declara presentar alguna discapacidad, el 59,44% la refiere como física. Le siguen visual con el 12,11%, auditiva con el 11,83%, con el 8,73% discapacidad múltiple, cognitiva el 4,79%, psicosocial con el 2,54 y sordoceguera el 0,56%.

Gráfica 5. Ciudadanos sin y con discapacidad y su tipo discapacidad.



Variables Geográficas

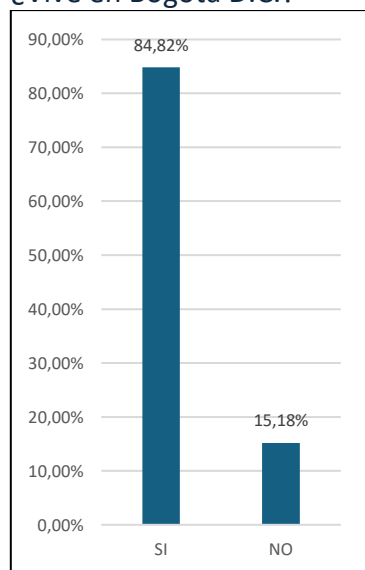
Ubicación

El 84,82% de los usuarios que se registran en el sondeo de caracterización y satisfacción indican que viven en la ciudad de Bogotá y el 15,18% fuera de ella.

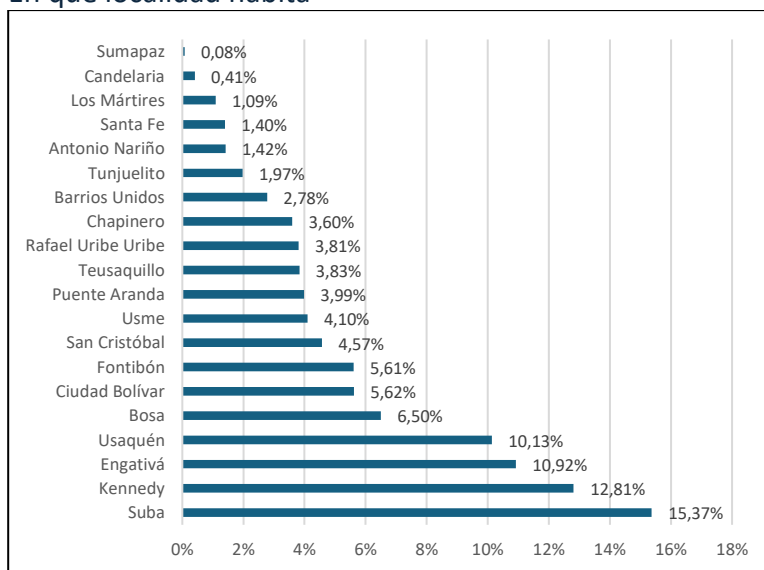
De quienes residen en Bogotá, la mayor parte (55,73%) se ubican en cinco localidades, así: Suba (15,37%), Kennedy (12,81%), Engativá (10,92%), Usaquén (10,13%) y Bosa (6,50%). El restante 44,27% se distribuye en las otras 15 localidades.

Gráfica 6. Ciudadanos y su ubicación.

¿Vive en Bogotá D.C.?



En qué localidad habita



Variables Intrínsecas

Para el análisis de las variables intrínsecas intereses y acceso de canales (puntos de atención, tipos de consultas y tramites que solicitan los usuarios ante la UAECD) se utilizan

los datos registrados en la estadística informe de transparencia -2024 y los reportes de los funcionarios para el canal telefónico y chat. Para la variable intrínseca “Uso de canales” se toman los resultados del sondeo de caracterización y satisfacción de usuarios de 2024.

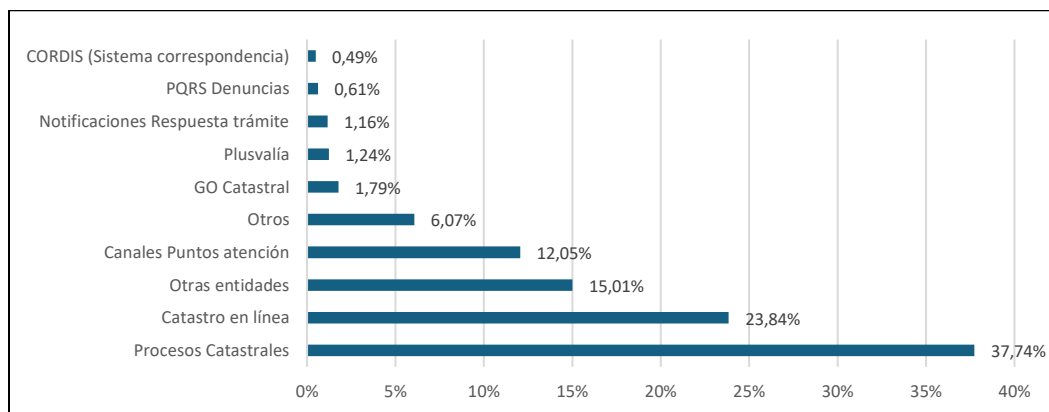
Intereses - servicios requeridos

Para el análisis de esta variable se utilizaron los reportes de los funcionarios para los canales telefónico y chat, los cuales registran los motivos de consulta más recurrentes por los ciudadanos. Así como también las estadísticas de radicados en el sistema SIIC para ver los diez trámites no inmediatos más solicitados en el 2024.

Es importante mencionar que los canales telefónico y chat están habilitados para brindar información de carácter general de la UAECDD; por tanto, nos indica los trámites y servicios consultados por los ciudadanos.

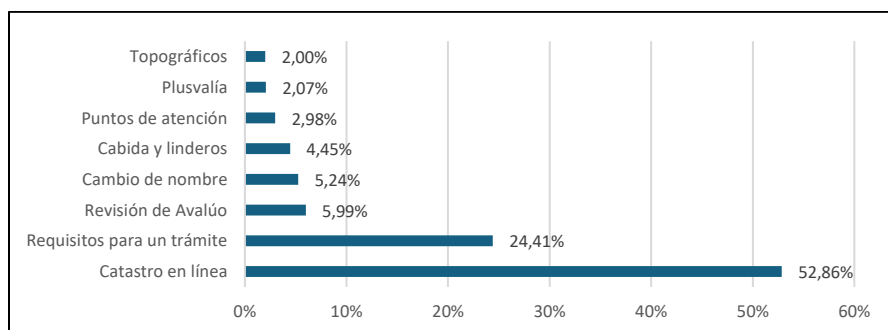
En la gráfica 7, que corresponde a las solicitudes recibidas por el Call Center, lo más relevante se distribuye así: el 37,74% se refieren a consultas sobre los trámites en la UAECDD, el 23,84% relacionadas con los procesos dentro de Catastro en línea, el 15,01% a llamadas preguntando por temas que corresponden a otras entidades y el 12.05% solicitando información sobre los puntos de atención, confirmando que el servicio del Call Center es de orientación al usuario.

Gráfica 7. Servicios requeridos por los ciudadanos del Call Center.



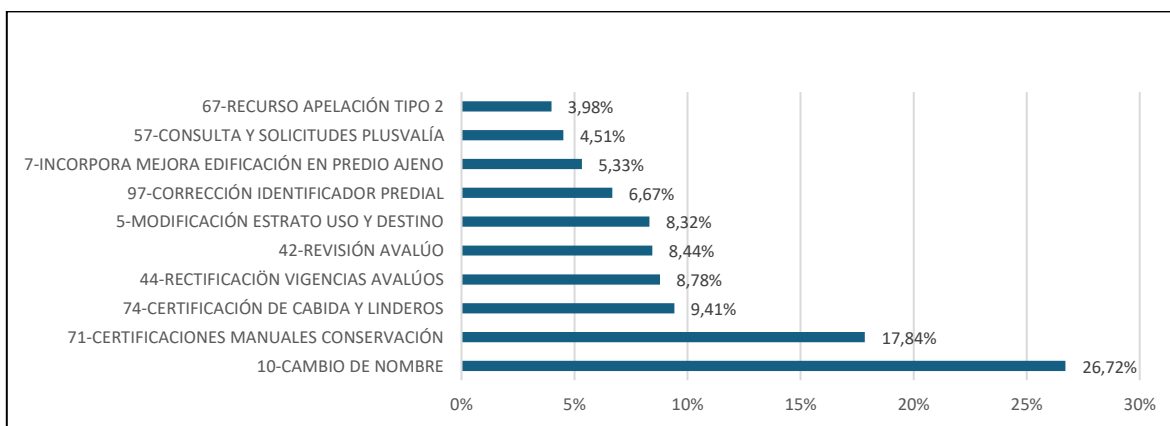
Los servicios relacionados por el ciudadano en el CHAT muestran que la gran mayoría de contactos hacen relación al manejo de Catastro en línea y de información sobre los trámites, reforzando el espíritu de orientación que tiene este servicio.

Gráfica 8. Servicios seleccionados por los ciudadanos en el CHAT.



En cuanto a los trámites no inmediatos más requeridos durante el 2024, de acuerdo con los datos estadísticos, tenemos que el Cambio de nombre ocupa el primer lugar con el 26,72%, seguido de Certificaciones manuales de conservación con el 17,84% y con el 9,41% está el trámite Certificación de cabida y linderos.

Gráfica 9. Los 10 trámites no inmediatos más solicitados en 2024.



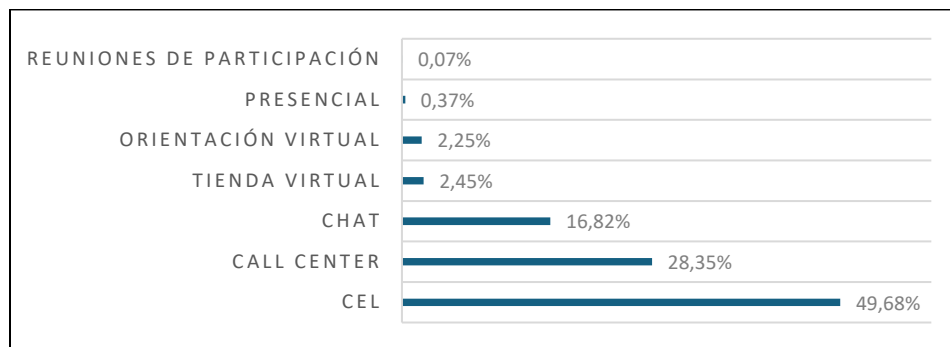
Acceso a canales

La UAECD delega en la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano el manejo y administración de los canales de contacto con la ciudadanía. La Gerencia se apoya en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano para el manejo y atención de los canales por los que se atienden los trámites catastrales y la Gerencia se encarga de los canales de venta de productos y servicios.

Los grupos de valor disponen de los siguientes canales de atención: Catastro en línea - CEL, Canal presencial (Red SuperCADE), Canal escrito, Canal Telefónico (Call Center), Canal virtual (Orientación por videollamada y CHAT), Tienda catastral, Tienda virtual y Planoteca.

Según los resultados de los sondeos de caracterización y satisfacción del 2024 los ciudadanos diligenciaron los formularios desde los canales así: el 49,68% por Catastro en línea, el siguiente valor es el Call Center con el 28,35%, en tercer lugar, el CHAT con el 16,82% y el restante 5,15% se distribuye entre Tienda Virtual (2,45%), Orientación por videollamada (2,25%), atención presencial (0,37%) y Actividades de participación (0,07%).

Gráfica 10. Sondeos por canal

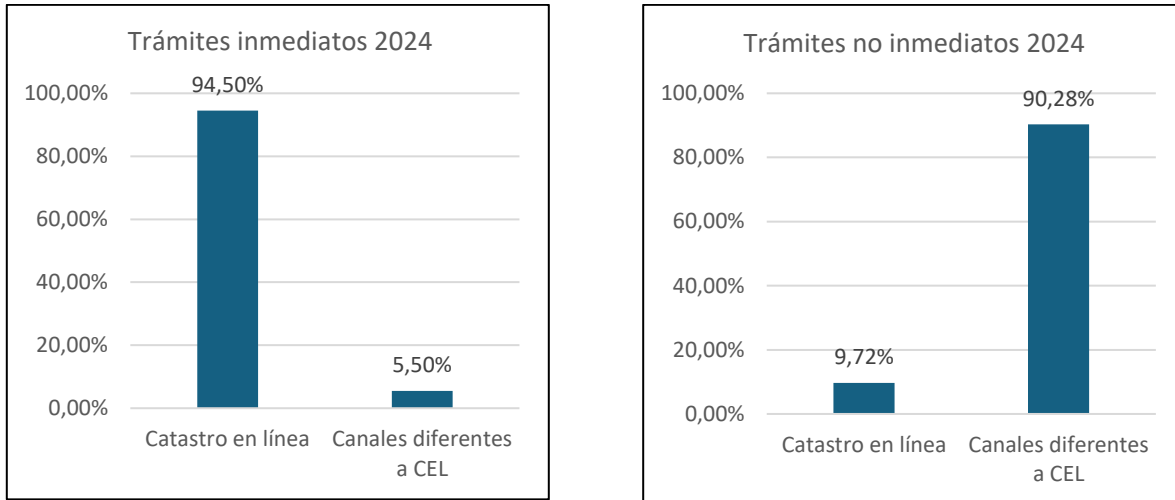


Se debe considerar que el uso de Catastro en línea está dado en mayor medida para los trámites inmediatos (Certificaciones Catastrales y de registro en el Censo y Cambio de nombre) y por eso este resultado. Ahora bien, cuando se revisan las cantidades de trámites realizados por la ciudadanía se confirma que los trámites inmediatos correspondieron al 94,50% por medio de Catastro en línea mientras que por medio de los demás canales es del 5,50%.

Sin embargo, cuando se toman los totales para los trámites no inmediatos, las cifras dan vuelta y tenemos que por Catastro en línea se realizaron el 9,72% de ellos mientras que en los demás canales corresponde al 90,28%, siendo el de mayor uso el canal presencial que durante el año 2024 radicó 11.166 trámites no inmediatos (el 50,84% del total) en los seis puntos SuperCADE en los que hace presencia la UAECD en Bogotá.

Esto nos podría indicar que para los trámites no inmediatos los ciudadanos siguen prefiriendo la atención presencial y demás canales diferentes a CEL.

Gráfica 11. Comparativo entre Catastro en línea y canal presencial uso trámites.



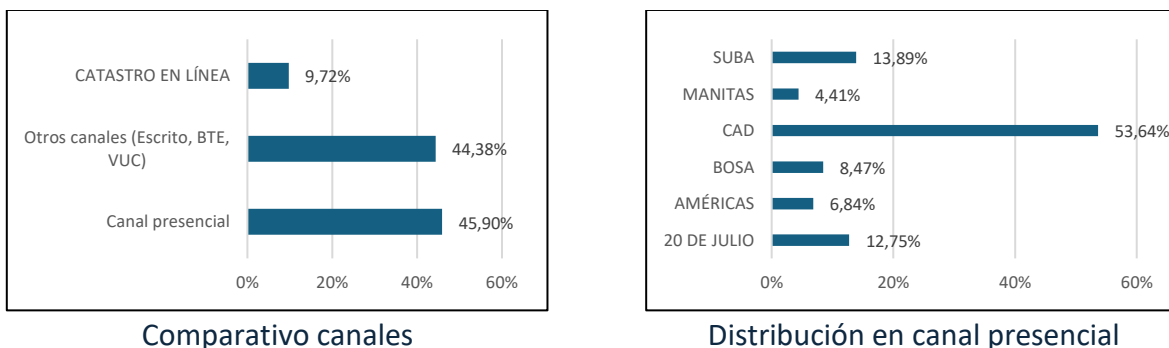
Uso de canales

La gráfica anterior también nos da herramienta de estudio para el análisis de la utilización de canales porque nos muestra que para los trámites inmediatos el mayor uso por parte de los usuarios es el Catastro en línea mientras que para los trámites no inmediatos el mayor uso es el de los canales diferentes a CEL.

Al tomar cifras de radicaciones en el SIIC por los diferentes canales sin trámites inmediatos, es decir, sólo trámites no inmediatos (24.328 radicados) se encuentra que el canal presencial es el más utilizado por parte de la ciudadanía con el 45,90%, seguido de otros canales (escrito, BTE y VUC) con el 44,38% y por último el Catastro en línea con el 9,72%.

Los datos de radicaciones en los puntos de atención del canal presencial (11.166 radicados) se distribuyen así: SuperCADE CAD registra el mayor porcentaje con el 53,64%, que está dado porque se tienen más módulos de atención al ser el punto más conocido y requerido por los ciudadanos desde años atrás. Le sigue, de lejos, el SuperCADE Suba con el 13,89%; luego 20 de Julio con el 12,75%; Bosa con el 8,47%; Américas con el 6,84% y Manitas con el 4,41%.

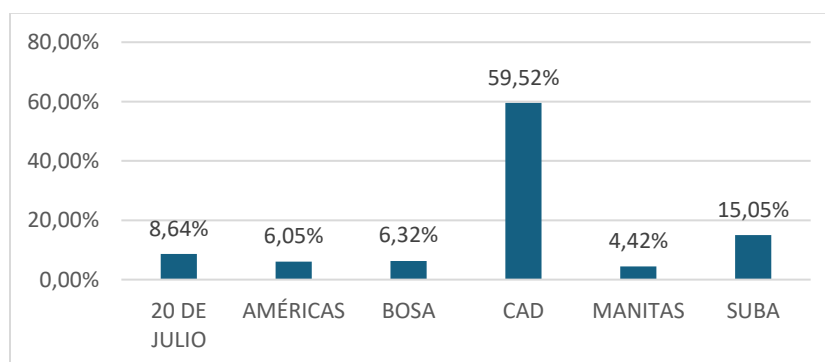
Gráfica 12. Radicados en SIIC de trámites no inmediatos.



El canal presencial está establecido para recibir los trámites que requieren los ciudadanos de forma personal, con el adicional que para los trámites no inmediatos se realiza una revisión previa de la solicitud y sus argumentos para definir la necesidad real y requisitos, y a su vez es uno de los encargados de brindar orientación de los diferentes productos y servicios.

Se cuenta con seis puntos de atención en la ciudad de Bogotá D.C. dentro de los SuperCADE: 20 de Julio, Américas, Bosa, CAD, Manitas y Suba. En cada turno se pueden prestar uno o más servicios (Orientación, radicación, generación de certificaciones).

Gráfica 13. Servicios por punto de atención.



La gráfica 13 muestra que el punto de mayor uso es el del SuperCADE CAD, que puede darse por tradición, ubicación o cantidad de asesores disponibles, con el 59,52% seguido por el

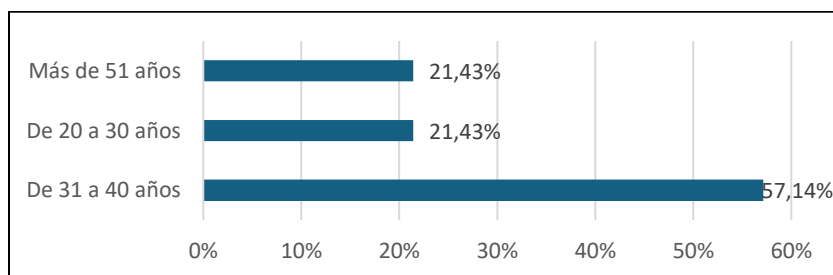
punto Suba con el 15,05%; 20 de Julio 8,64%; Américas el 6,05%; Bosa 6,32% y Manitas 4,42%.

Reuniones de participación

A continuación, se presentan datos de caracterización para los asistentes a las actividades de participación por ser un proceso específico frente a la ciudadanía. Así, los sondeos de caracterización y satisfacción aplicados en las reuniones de participación del 2024 permiten identificar características como rango de edad, sexo, vulnerabilidad y ubicación.

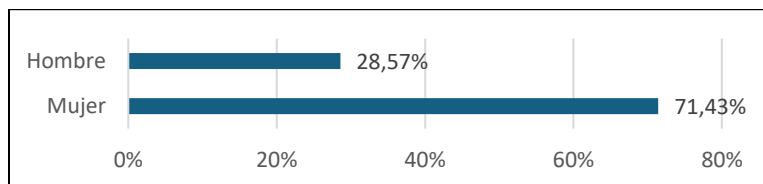
En el rango de edad, la mayoría está por entre los 31 y 40 años con el 57,14%, le siguen los rangos de 20 a 30 años y de más de 50 años con el 21,43% cada rango. No asistieron menores a los 20 años ni entre los 41 y 50 años.

Gráfica 14. Rango de edad de asistentes a actividades de participación.



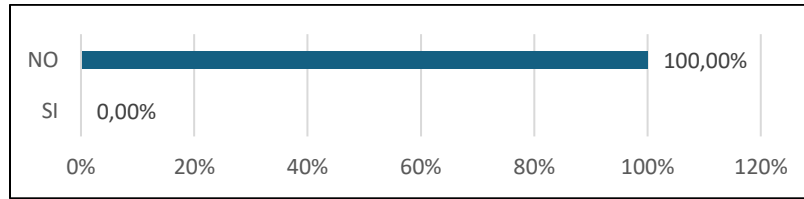
En relación con la variable sexo, los asistentes a las actividades de participación en el 2024 estuvieron distribuidos así: 71,43% para mujeres y hombres con el 28,57%. No se presentaron declaraciones de intersexualidad, como se evidencia en la gráfica 15.

Gráfica 15. Sexo asistentes actividades de participación.



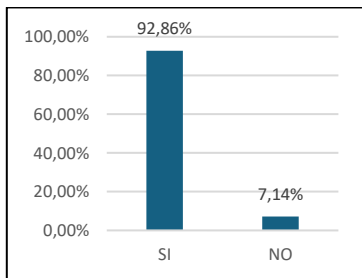
Cuando se revisan los datos para la pregunta sobre si se tiene alguna discapacidad, encontramos que el 100% indica que no, como se aprecia en la gráfica 16.

Gráfica 16. Vulnerabilidad asistentes actividades de participación.

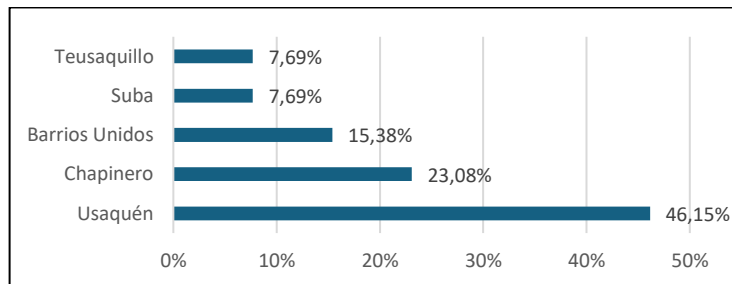


En la gráfica 17 se puede ver que el 92,86% de los asistentes a las actividades de participación indican residir en la ciudad de Bogotá D.C., y de ellos, la localidad de Bogotá que más reporta es Usaquén con el 46,15%, le sigue Chapinero con el 23,08%, Barrios Unidos con el 15,38% y las localidades de Teusaquillo y Suba con el 7,69% cada una.

Gráfica 17. Ubicación asistentes actividades de participación.



¿Vive en Bogotá D.C.?



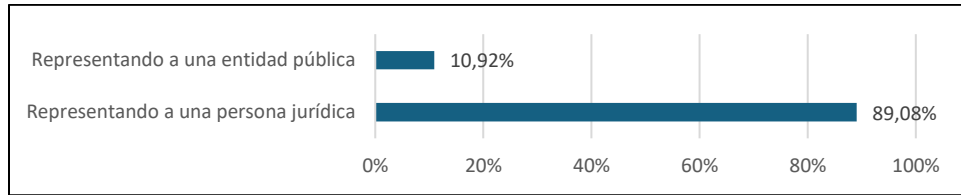
Localidad en la que habita

Personas Jurídicas y Entidades públicas

Para la caracterización de personas jurídicas y entidades públicas se toman como base los resultados de los sondeos de satisfacción de 2024 y, considerando la matriz de definición de variables, se muestra la información de la variable ubicación (variables geográficas) y la variable procedimiento usado (variables de comportamiento organizacional).

Los sondeos capturados durante el 2024 muestran que el 89,08% corresponden a Personas jurídicas y el 10,92% a Entidades públicas.

Gráfica 18. Porcentaje de participación de personas jurídicas y de entidades públicas.

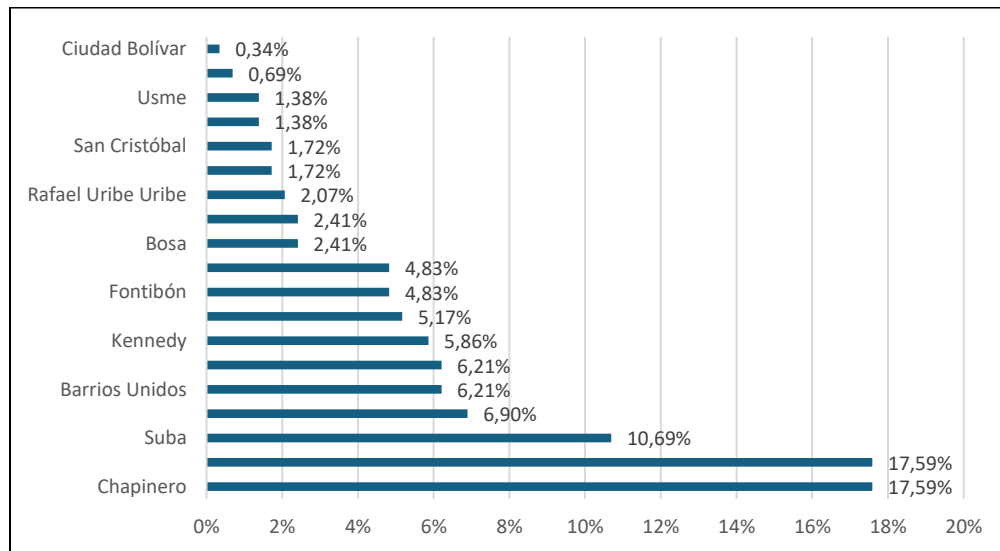


Variables Geográficas

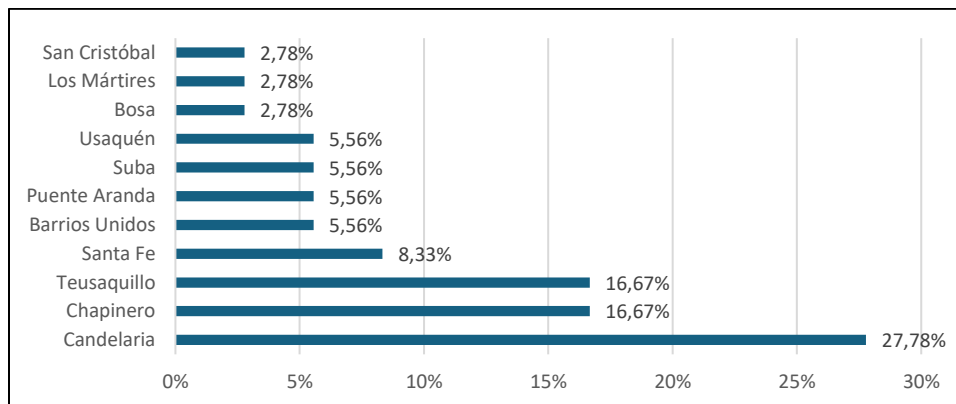
Ubicación

Teniendo en cuenta los sondeos de satisfacción y caracterización del 2024, a continuación, se puede evidenciar la ubicación por localidad de las empresas privadas (Gráfica 19) y de las entidades públicas (Gráfica 20) dentro de la ciudad de Bogotá D.C.

Gráfica 19. Ubicación por localidad de Empresa privada



Gráfica 20. Ubicación por localidad de Entidades públicas

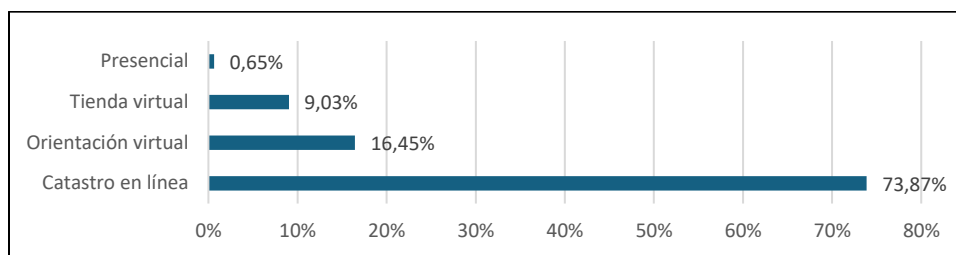


Variables de Comportamiento Organizacional

Procedimiento usado

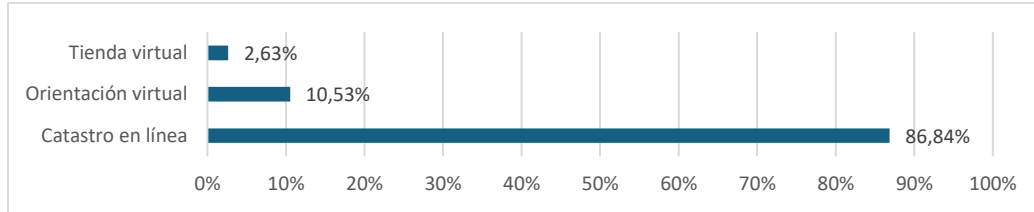
Las empresas privadas que diligenciaron los sondeos de satisfacción y caracterización durante el 2024 realizan sus solicitudes por todos los canales dispuestos, pero la mayoría (73,87%) hacen uso de Catastro en línea, seguido de la Orientación virtual (16,45%). A continuación, en la Gráfica 21 se detalla la distribución por canal:

Gráfica 21. Utilización de los canales de Empresa privada



En cuanto a las entidades públicas que diligenciaron el sondeo de satisfacción y caracterización del año 2024, los canales utilizados son Catastro en línea (86,84%) y Orientación virtual (10,53%) y se detalla en la Gráfica 22:

Gráfica 22. Utilización de los canales de las Entidades Públicas



Necesidades y expectativas de los grupos de valor GCAC

El análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor se realiza de manera conjunta (ciudadanos, personas jurídicas y entidades públicas) utilizando como insumo las respuestas del sondeo de satisfacción y caracterización del 2024 en lo que respecta a las preguntas de satisfacción del documento.

La presentación de resultados se hace por canales de atención y con la calificación promedio obtenida en cada pregunta en el rango de 1 a 10, siendo 1 la menor calificación y 10 el valor más alto.

Gráfica 23. Calificación preguntas Call Center

Categoría / Call Center sobre 5.515 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	85,45%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	85,51%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	84,84%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	83,42%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN?	85,32%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	86,37%

Gráfica 24. Calificación preguntas canal presencial

Categoría / Presencial sobre 75 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	95,60%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	95,47%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	96,00%

Categoría / Presencial sobre 75 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la presentación personal? (quien lo atendió tenía carné y chaqueta)	96,00%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	91,60%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	95,20%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	95,60%
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	92,27%

Gráfica 25. Calificación preguntas Catastro en línea

Categoría / Catastro en Línea sobre 10.014 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para consultar la información que le interesa?	81,57%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información encontrada?	82,13%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	81,97%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	81,87%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD?	83,05%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de la plataforma?	82,65%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Catastro en Línea para realizar la compra, solicitud de servicios y/o trámites?	81,79%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Catastro en Línea para realizar la solicitud de servicios y/o trámites?	83,54%

Gráfica 26. Calificación preguntas CHAT

Categoría / CHAT sobre 3.486 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	78,96%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	74,13%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	72,49%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	77,10%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN?	77,77%

Categoría / CHAT sobre 3.486 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	72,99%

Gráfica 27. Calificación preguntas Participación 1

Categoría / Participación sobre 32 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	87,81%

Gráfica 28. Calificación preguntas Participación 2

Usted considera que la convocatoria para participar se hizo...	
En tiempo oportuno	91,18%
De forma tardía	8,82%
La información presentada en la actividad de hoy fue:	
Clara y comprensible	80,58%
Clara y respondieron mis preguntas	13,59%
Un poco confusa, los temas no fueron explicados en forma clara	5,83%
Considera que el tiempo dedicado a la actividad fue:	
Suficiente	71,43%
Insuficiente	28,57%
Después de este ejercicio, su percepción de la gestión de la entidad:	
Mejóro	78,64%
Sigue igual	18,45%
Empeoró	2,91%
¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las(los) funcionarios de la entidad?	
Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía	90,20%
No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía	5,88%
No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información	3,92%
¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?	
SI	87,38%
Parcialmente	8,74%
NO	3,88%
¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial, mixta) en la actividad de participación fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?	
SI	90,29%
NO	9,71%

Gráfica 29. Calificación preguntas Orientación virtual

Categoría / Orientación virtual sobre 454 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	96,30%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	95,86%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	95,22%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	90,04%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	94,69%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD?	94,71%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	95,13%

Gráfica 30. Calificación preguntas Tienda virtual

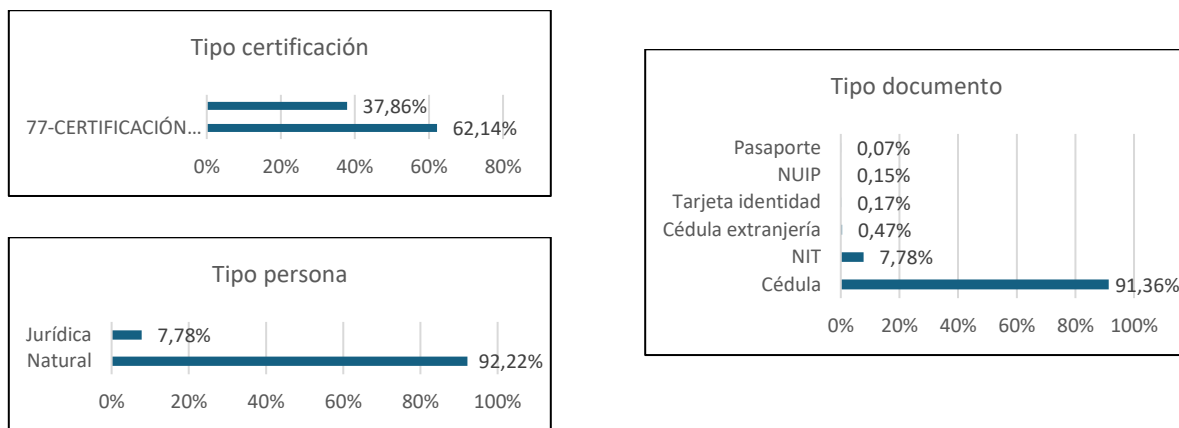
Categoría / Tienda Virtual sobre 494 respuestas	Calificación promedio
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el proceso de descarga del producto?	55,43%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información encontrada?	64,68%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	64,78%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	62,73%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD?	64,78%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de la plataforma?	64,80%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Catastro en Línea para realizar la compra, solicitud de servicios y/o trámites?	65,89%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, respecto a la FACILIDAD Y AGILIDAD en el proceso de compra en la Tienda Virtual?	60,53%
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	69,11%

Segmentación de los trámites con base en el SIIC

Cuando se toma la base de información de trámites en el sistema SIIC, para la vigencia 2024, podemos clasificar las solicitudes por cinco variables diferentes: Canal de uso (L = totalmente en línea; S = Asistido por un funcionario); Tipo de documento; Tipo persona (natural o jurídica); Calidad en la que actúa el solicitante; y la clase de trámite (Inmediato; No inmediato). Que combinadas nos genera información de nuestros usuarios.

Al filtrar, por ejemplo, los trámites inmediatos (totalmente en línea) vemos que la mayoría hace referencia a Certificaciones Catastrales (62,14%), tramitadas por persona natural (92,22%), identificada por cédula de ciudadanía (91,36%) como se muestra a continuación:

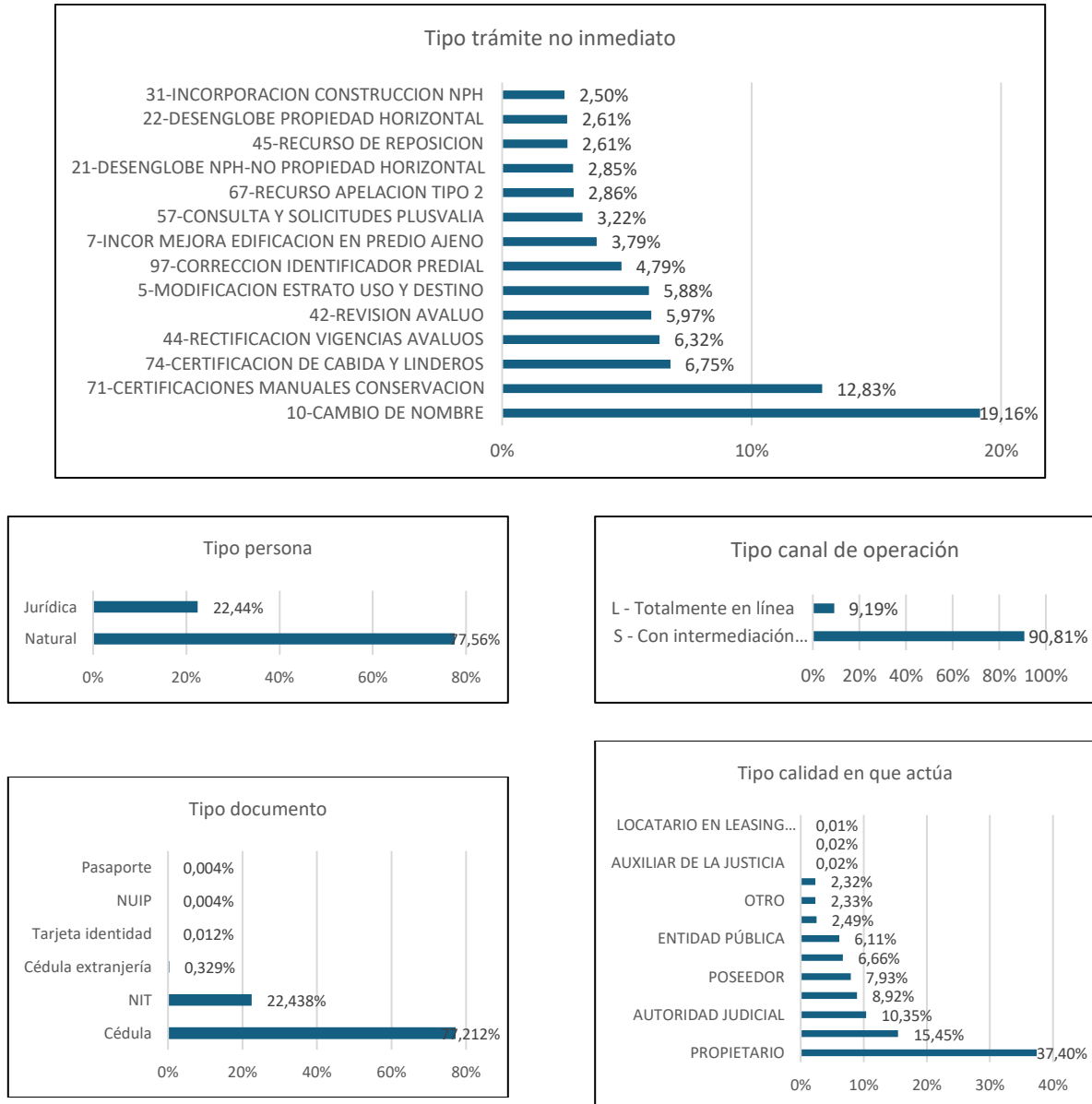
Gráfica 31. Caracterización general de trámites inmediatos



Cuando se analizan los trámites no inmediatos, encontramos que el 82,13% de las solicitudes se distribuyen en 14 tipos diferentes, donde los mayores son: Cambio de nombre (19,16%); Certificación manual de conservación (12,83%); Certificación de cabida y linderos (6,75%); Rectificación vigencias avalúos (6,32%); Revisión de avalúo (5,97%); Modificación de estrato uso y destino (5,88%), realizadas por persona natural (77,56%) y persona jurídica (22,44%), con relación a los porcentajes anteriores el solicitante con cédula de ciudadanía es el 77,21% de los casos y NIT para el 22,40% y sólo un 0,33% con cédula de extranjería.

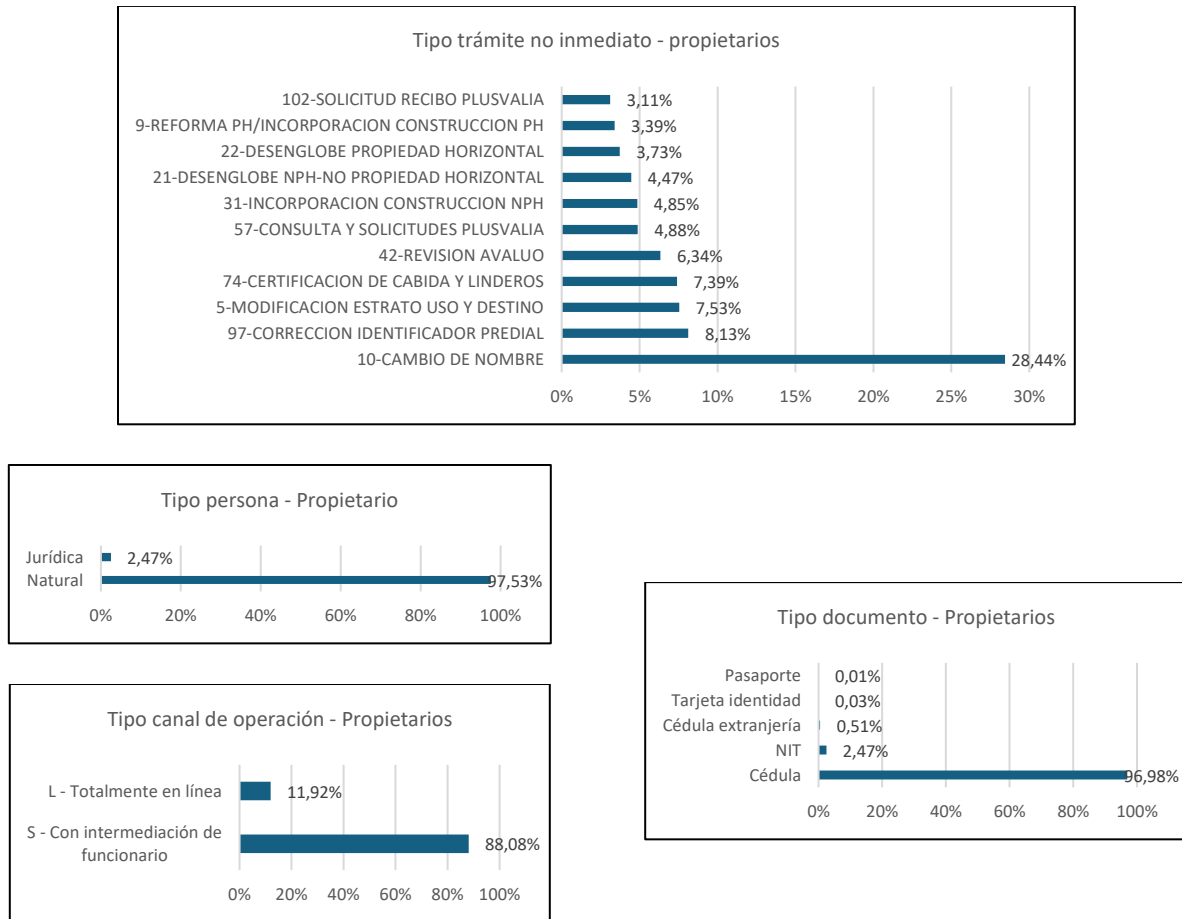
Los trámites se realizan en su mayoría por canales con asistencia de funcionarios (90,81%). Además, trámites presentados principalmente por propietarios con el 37,40% y por medio de apoderados con el 15,45%. Se puede ver en la gráfica 32.

Gráfica 32. Caracterización general de trámites no inmediatos



Al revisar la variable “Propietario”, sobre los trámites no inmediatos, tenemos que el 96,98% de solicitantes corresponde a personas naturales quienes requieren en su mayoría los trámites: Cambio de nombre con el 28,44%; Corrección de identificador predial con el 8,13% y Certificación de cabida y linderos (7,39%).

Gráfica 33. Caracterización general por propietario

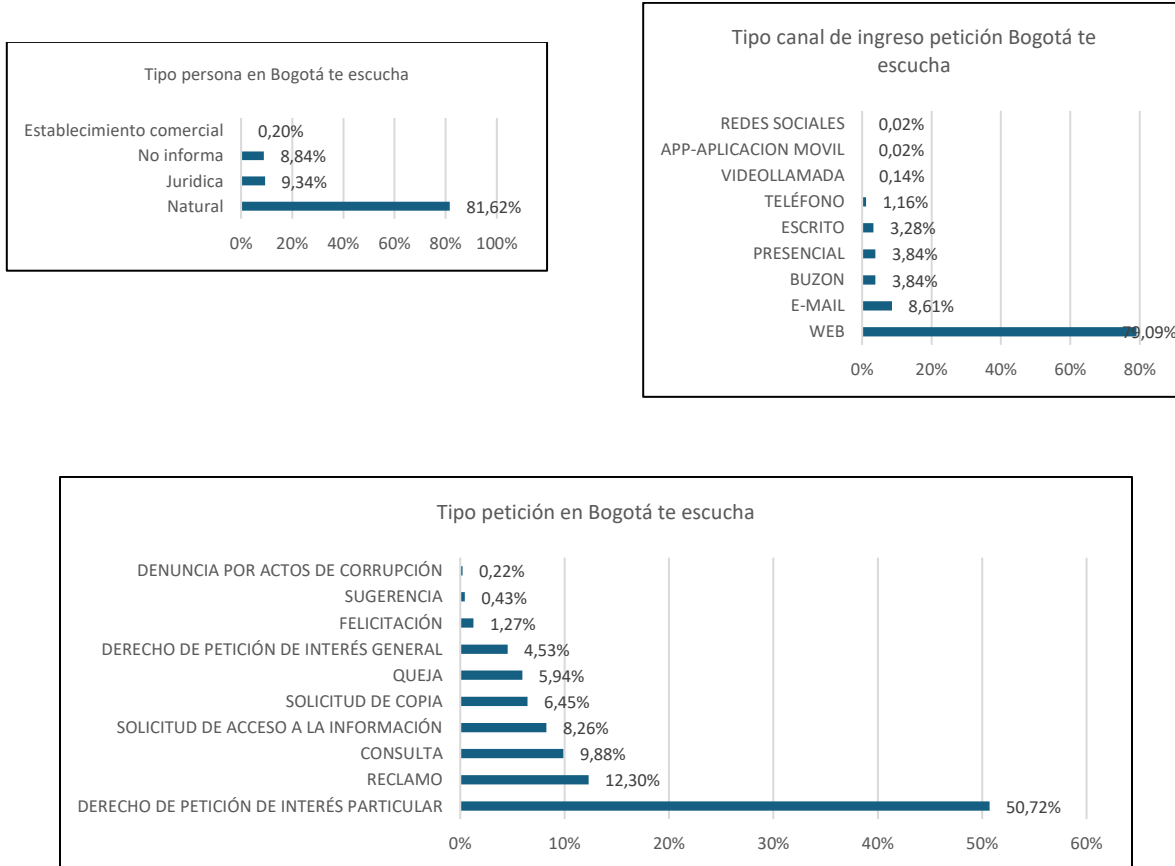


Caracterización de las PQRS en Bogotá te escucha - BTE

Para el 2024 se recibieron en total 5.099 peticiones por esta herramienta oficial de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y cuyas opciones están determinadas por el área encargada de la configuración del sistema.

Con estos datos se puede determinar que la gran mayoría de solicitantes corresponde a persona natural (81,62%), seguido de persona jurídica (9,34%), luego establecimiento comercial (0,20%) y el 8,84% que no marca ninguna opción. El canal más utilizado es la vía WEB, canal natural de esta aplicación, por donde se recibe el 79,09% de los requerimientos y el más solicitado es el Derecho de petición de interés particular (50,72%), se pueden ver los detalles en la gráfica 34.

Gráfica 34. Caracterización general de Bogotá te escucha BTE

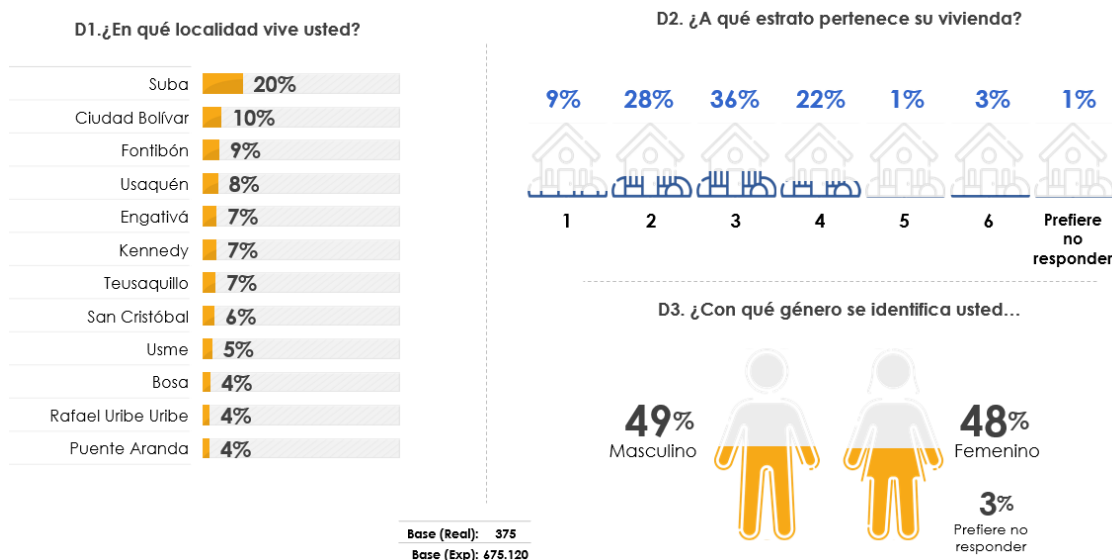


Caracterización obtenida del contrato del Centro Nacional de Consultoría

La Entidad contrató con el Centro Nacional de Consultoría la implementación de una herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios y del proceso inicial (durante diciembre de 2024) se obtuvo una caracterización que muestra los siguiente:

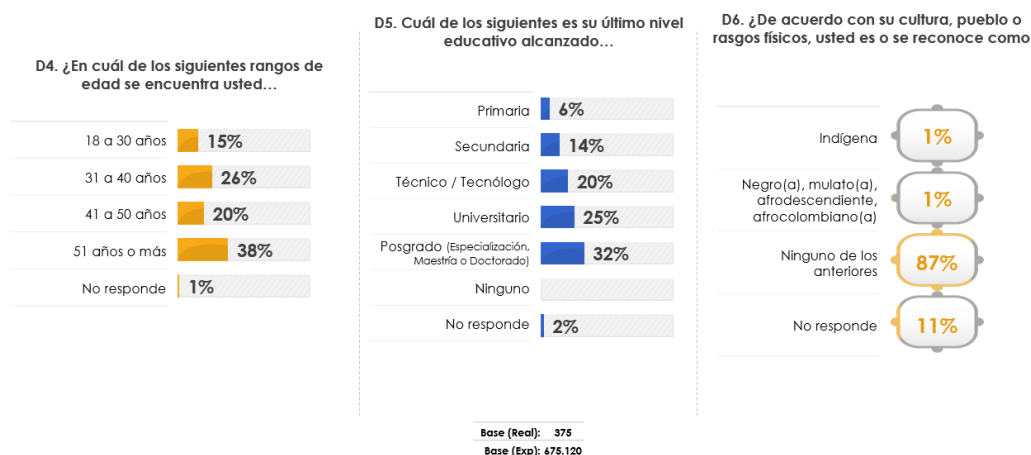
Del grupo de usuarios de los diferentes canales o servicios se determina que el mayor porcentaje se ubica en la localidad de Suba (20%). La mayor parte de los encuestados están en los estratos 3, 2 y 4 (36%, 28% y 22% respectivamente) y hay una distribución muy pareja en cuanto a género, de quienes respondieron, con 49% masculino y 48% femenino.

Gráfica 35. Caracterización 1 de la muestra consultada



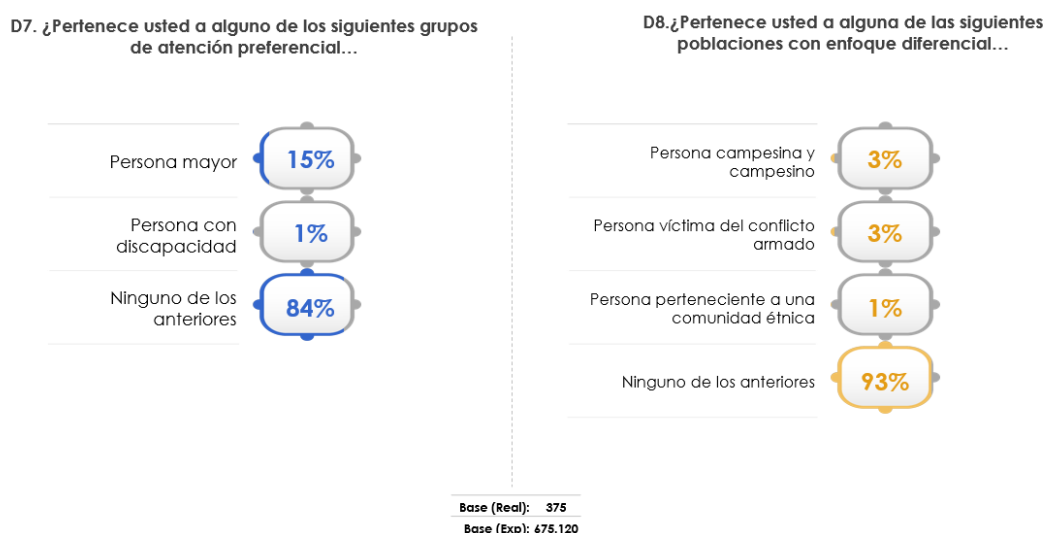
El mayor rango de edad del grupo de estudio fue de 51 años o más con el 38%, seguido del grupo de 31 a 40 años con el 26%. En cuanto al nivel educativo alcanzado el 77% se distribuye entre tecnólogos/técnicos (20%), universitario (25%) y posgrado (32%). Al indagar por su reconocimiento dentro de algún pueblo o raza, el 87% indica que a ninguno y el 11% prefiere no responder.

Gráfica 36. Caracterización 2 de la muestra consultada



A la pregunta sobre si requiere atención preferencial el 1% indica tener alguna discapacidad, el 15% ser una persona mayor y el 84% dice no requerirla. En relación con la pertenencia a alguna población para tratamiento con enfoque diferencial se encuentra que el 1% pertenece a comunidad étnica, el 3% para campesinos y también para personas víctimas del conflicto armado y a ninguna de esas poblaciones el 93% de los consultados.

Gráfica 37. Caracterización 3 de la muestra consultada

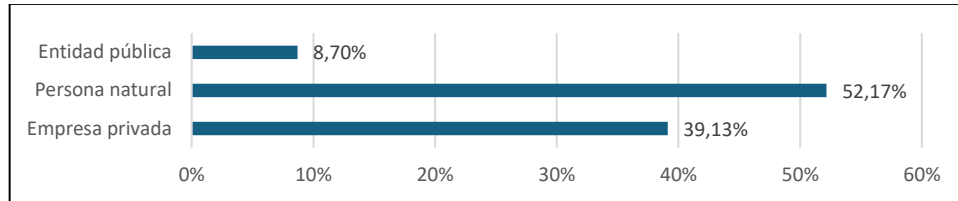


Ejercicio puntual de encuesta a usuarios de la Tienda Catastral

En el mes de noviembre de 2024 se realizó un ejercicio de entrega de encuestas a los usuarios de la Tienda Catastral para preguntar sobre cuatro productos o servicios específicos y de todas las encuestas entregadas se recibieron 23 respuestas. De estas respuestas se determinaron los siguientes datos:

Las personas naturales ocupan la mayor participación con el 52,17%, seguidas de las personas jurídicas con el 39,13% y las entidades públicas el 8,7%

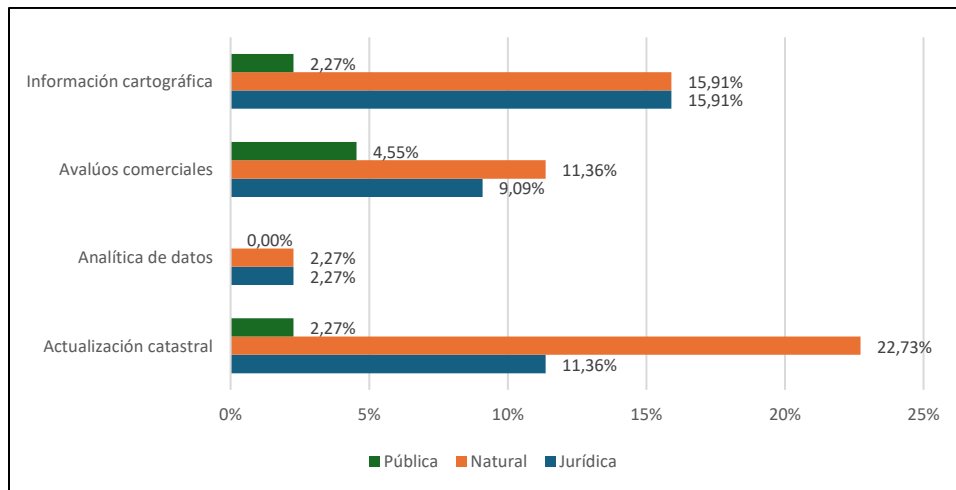
Gráfica 38. Caracterización usuarios Tienda Catastral por tipo de persona



Los resultados según el tipo de producto o servicio utilizado o de su preferencia muestra que la actualización catastral (con 36,36%) es lo de mayor solicitud y que, a su vez, son las personas naturales que más lo requieren (22,73%); el segundo producto o servicio es la información cartográfica (con 34,09%) solicitada en igual medida por las personas naturales y jurídicas (15,91% cada una); los avalúos comerciales están en tercer lugar de preferencia (con 25%) siendo las personas naturales las que más indican su interés (11,36%); la analítica de datos está en cuarto lugar nombrada únicamente por las personas naturales y jurídicas con un mismo porcentaje (2,27%).

Las entidades públicas utilizan más los avalúos comerciales (4,55%) que la información cartográfica y la actualización catastral (ambas con el 2,27%). Los valores descritos se aprecian en la gráfica 39.

Gráfica 39. Caracterización usuarios Tienda Catastral por el producto o servicio

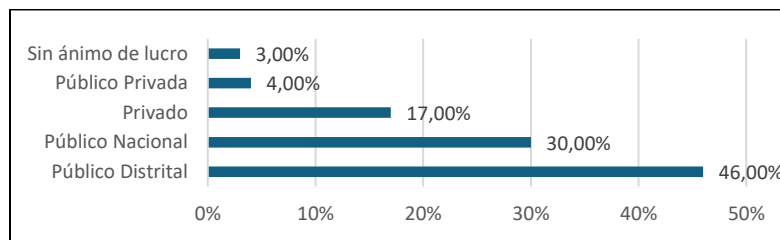


Caracterización según datos del CRM de Comercialización

La herramienta CRM corresponde a la herramienta dispuesta para la gestión y seguimiento de los grupos de valor (prospectos), clientes y socios de negocio. Incluye el almacenamiento de las ofertas de servicios propuestas enumeradas, datos de cliente y contacto junto con acuerdos comerciales suscritos.

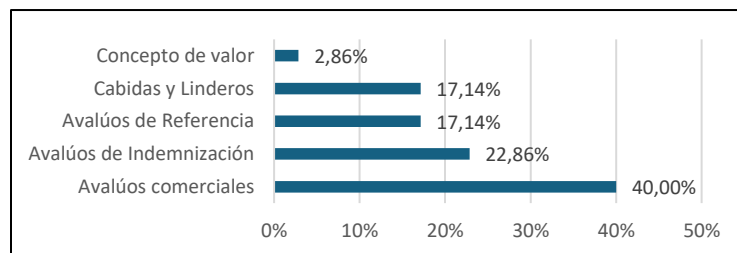
De acuerdo con la información allí registrada se puede caracterizar los clientes por categoría, donde se puede evidenciar que la mayoría corresponde a entidades públicas distritales (46%) seguidas de las entidades públicas nacionales (30%).

Gráfica 40. Caracterización clientes CRM por categoría



Tomando como referencia catorce contratos y considerando el portafolio de productos y servicios lo que más requieren los contratantes son los Avalúos comerciales que están incluidos en todos los acuerdos y corresponden al 40% del total solicitado, seguido de los Avalúos de indemnización con el 22,86%.

Gráfica 41. Caracterización portafolio según contratos.



Conclusiones

La caracterización permitió identificar los principales actores vinculados con la UAECD, diferenciando sus niveles de relación que permiten inferir expectativas y puntos de refuerzo. Por supuesto que fortalecer la estrategia de atención a la ciudadanía siempre será el mejor paso por seguir, pero pensada en cubrir los métodos de contacto de los usuarios con la entidad, fortalecer la herramienta Catastro en línea para la radicación de trámites no inmediatos, mejorar la interoperabilidad con Superintendencia de Notariado y Registro que permita automatizar al máximo el cambio de nombre y, de otra parte, consolidar espacios de participación técnica con actores especializados como los gremios y la academia.