

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

GERENCIA COMERCIAL Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
GCAC

2024

Bogotá D.C. julio de 2024

Objetivo General

Esta actividad está dirigida a identificar características, particularidades demográficas y sociales de los grupos de valor de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC que diligenciaron la herramienta de sondeo para caracterización y satisfacción en el proceso del uso de los productos y/o servicios durante el segundo semestre del 2023 así como también bases de datos como el Sistema Integral de Información Catastral SIIC, los datos estadísticos de los canales de atención Presencial, Virtuales, Telefónico y las actividades de Participación ciudadana, que permitan identificar necesidades y expectativas para lograr ofrecer servicios y productos pertinentes, oportunos, efectivos, de calidad y mejorar la relación con los usuarios y clientes, que permitan mejorar la satisfacción y confianza de los usuarios y grupos de valor hacia la entidad.

Objetivos Específicos

- Distinguir las características de los usuarios que acceden a los diferentes productos y servicios ofertados por la GCAC.
- Establecer los grupos de valor que hacen uso de los productos, servicios, canales de atención e información dispuestos por la GCAC.
- 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.

Alcance

Caracterizar los grupos de valor que hacen parte de los procesos de participación y experiencia del servicio de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SPAC) y gestión de productos y servicios de la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano (GCAC) en la ciudad de Bogotá para el año 2024. Así mismo, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la información recolectada a través de las herramientas de sondeo y satisfacción dispuesta en los canales de atención y la información disponible en las bases de datos de la Entidad.

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 para los procesos de participación y experiencia del servicio de la SPAC, y gestión de productos y servicios de 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.

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	1	1
	Estrato socioeconómico	0	1	1	2
	Escolaridad	0	1	1	2
	Puntaje del Sisben	0	0	1	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 metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECD

Tabla 2. Priorización de variables Personas Jurídicas.

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 metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECD

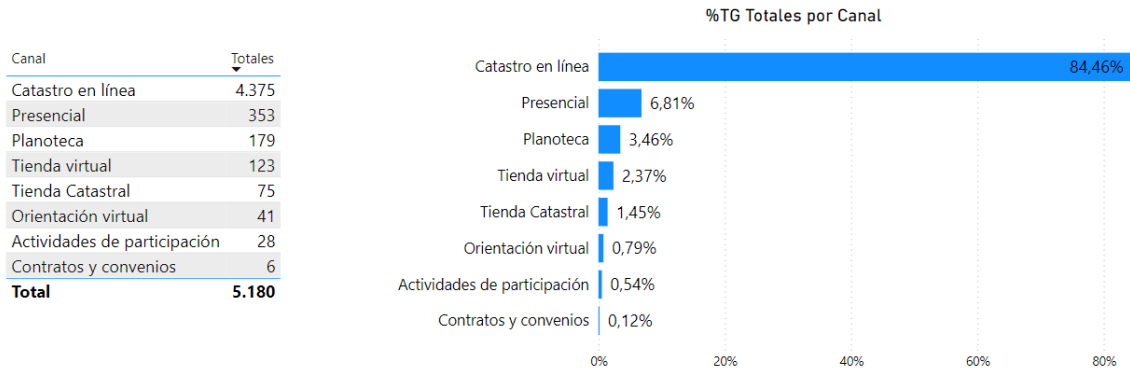
Mecanismos de recolección de información

la caracterización de variables para la SPAC y 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 2023 y los Informes únicos de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés de la SPAC y GCAC.

Igualmente, para realizar el análisis de las encuestas de satisfacción se consolida la información para la vigencia 2023 (segundo semestre) por canal y/o servicio en la tabla 3.

Tabla 3. Encuestas de satisfacción por canal y/o servicio para la vigencia 2023.



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 estas encuestas para el análisis de caracterización.

Clasificación de la información obtenida por grupo de valor

La identificación de grupos de valor se realiza a partir del análisis de los procesos de Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio de la SPAC y Gestión de Productos y Servicios de la GCAC durante el año 2023. Así mismo, para la caracterización de variables se realizó el estudio de los siguientes informes:

- Caracterización proceso participación y experiencia del Servicio (SPAC)
- Caracterización proceso gestión de productos y servicios (GCAC)
- Estadísticas del informe de transparencia para el año 2023
- Informe único de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés segundo semestre del 2023.

Ahora bien, la determinación de los grupos de valor se realiza mediante la revisión de los productos y servicios asociados a las GCAC y sus posibles usuarios de interés; por tanto, para la caracterización del proceso de gestión de productos y servicios se definen 9 productos los cuales se **orientan a 7 grupos de valor como se** muestra en la tabla 4.

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

PROCESO	PRODUCTO	GRUPO DE VALOR
Gestión de Productos y Servicios	Facturas y Cotizaciones	Clientes
	Ejecución de Contrato o Convenio (Interadministrativo o Prestación de Servicios)	Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
	Registros de información predial alfanumérica, Certificación catastral para no propietarios.	Ciudadanía
		Entidades Nacionales
		Entidades Distritales
Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio	Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente	Ciudadanía
		Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
	Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, Derecho de Petición y /o felicitaciones.	Ciudadanía
		Gremios
		Academia
		Asociaciones
	Notificación electrónica, personal, aviso, o publicación de la notificación por aviso	Ciudadanía
		Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
	Actividades ejecutadas del Plan de Participación Ciudadana	Ciudadanía
		Entidades Nacionales
		Entidades Territoriales
		Entidades Distritales
		Gremios
		Academia
		Asociaciones

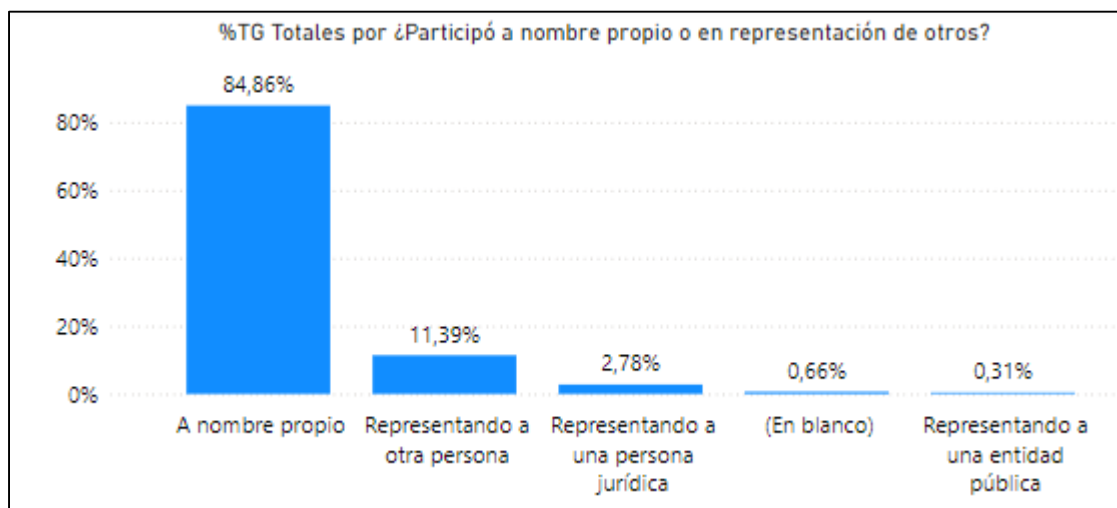
Fuente: GCAC, adaptado metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAEC

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 segundo semestre de 2023 por la GCAC y la SPAC, los cuales registran información como edad, ubicación, participación por canal y tipo de solicitante. Para esto se utilizó una herramienta de visualización de datos (CaracterizaciónGCAC2023.pbi) generada en la GCAC con la que se elaboraron las gráficas que se presentan en adelante.

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 84,86% solicitaron trámites o servicios a nombre propio, el 11,39% corresponde a quienes representaron a otra persona, el 2,78% que representa a una persona jurídica y el 0,31% que representa a una entidad pública.

Gráfica 1. Calidad en la cual solicito trámite y/o servicios.

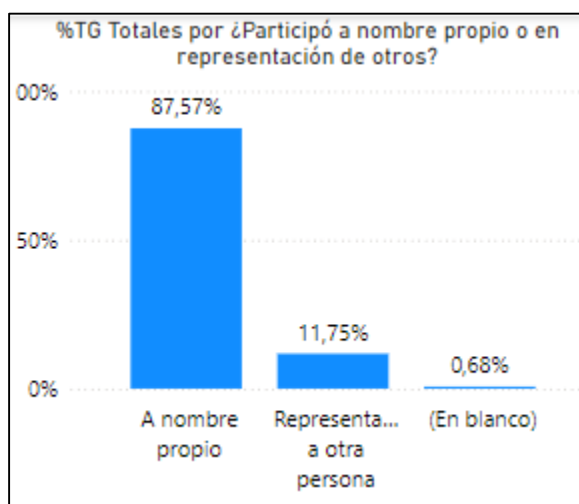


Más adelante se presentará la segregación de información por personas naturales (quienes actúan a nombre propio o en representación de otra persona) y personas jurídicas (quienes representan a persona jurídica o entidad pública).

Grupo de valor Ciudadanos

A partir de los datos capturados en los sondeos de caracterización y satisfacción para la vigencia segundo semestre de 2023, se indica que este grupo de valor corresponde al 84,86% del total de sondeos registrados, donde el 87,57% solicitó trámites o servicios a nombre propio y el 11,75% acudió representando a otra persona; por ende, se distingue que los ciudadanos encuestados prefieren realizar sus trámites ante la UAECD directamente, sin recurrir a personas autorizadas o apoderados.

Gráfica 2. Participación ciudadanos y representación.



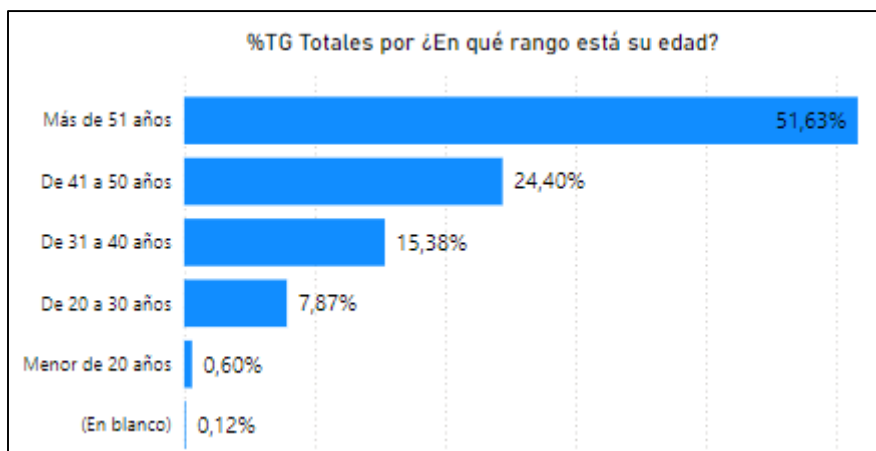
Variables Demográficas

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

Rango de edad

Se encuentra que la mayoría de usuarios está por encima de los 30 años de edad, siendo el rango superior a 51 años el que toma más de la mitad con el 51,63%, les sigue el rango de 41 a 50 años con cerca de la cuarta parte, con el 24,40% y se completa con el 15,38% de quienes están entre los 31 y 40 años. Los usuarios hasta los 30 años suman el 8,47%.

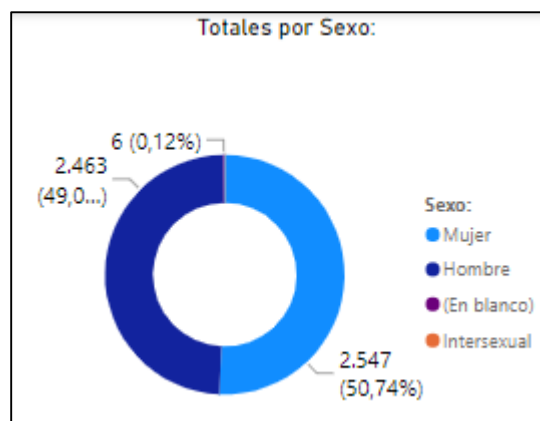
Gráfica 3. Rango edad ciudadanos



Sexo

La distribución de la población que participó en el sondeo por sexo muestra en primer lugar a las mujeres con el 50,47%, seguidas por hombres con el 49% y sólo el 0,12% se declara como intersexual.

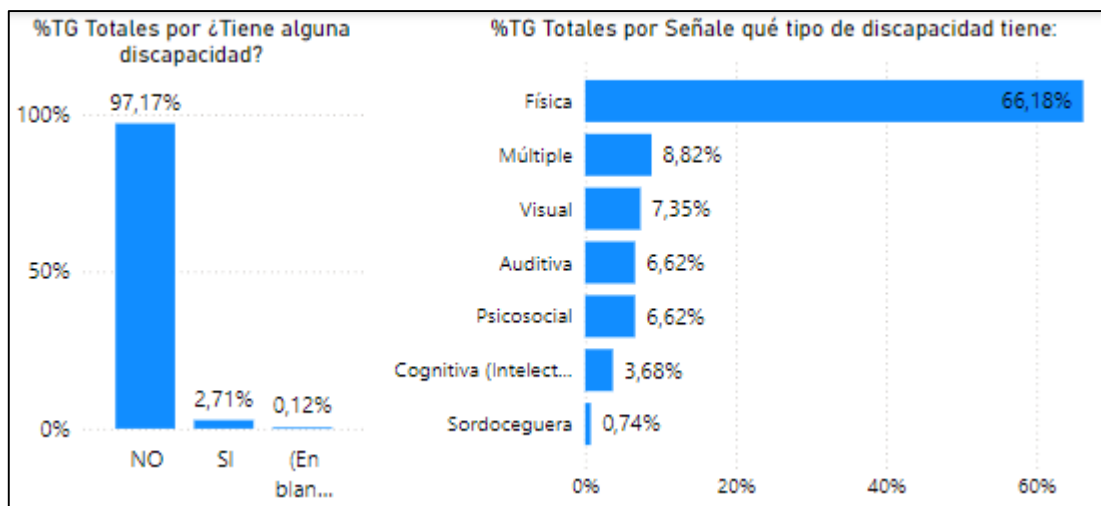
Gráfica 4. Participación según sexo.



Vulnerabilidad

El 97,17% de los usuarios indican que no presentan discapacidad. Del 2,71% que declara presentar alguna discapacidad, el 66,18% la refiere como física. Le siguen múltiple con el 8,82%, visual con el 7,35% y con 6,62%, cada una, auditiva y psicosocial, cognitiva el 3,68% y sordoceguera el 0,74%.

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



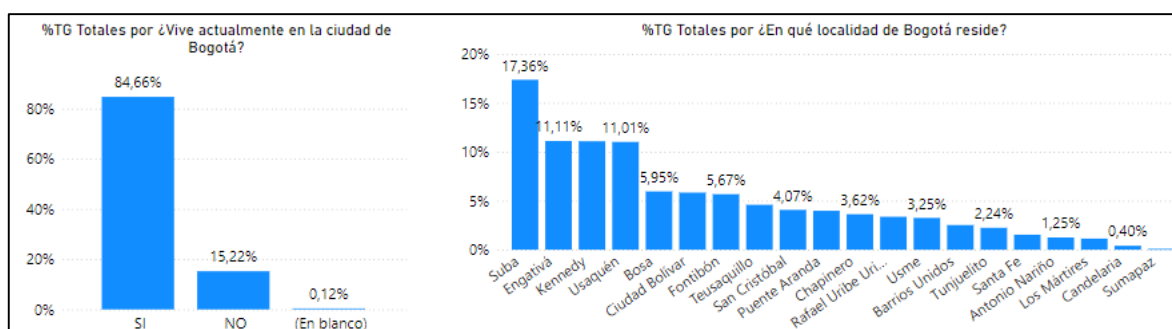
Variables Geográficas

Ubicación

El 84,66% de los usuarios que se registran en el sondeo de caracterización y satisfacción indican que viven en la ciudad de Bogotá y el 15,22% fuera de ella.

De quienes residen en Bogotá, la mayor parte (50,56%) se ubican en cuatro localidades, así: Suba (17,36%), Engativá (11,11%), Kennedy (11,08%) y Usaquén (11,01%). El restante 49,44% se distribuye en las restantes 16 localidades.

Gráfica 6. Ciudadanos y su ubicación.



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 UAEC) se utilizan los datos registrados en la estadística informe de transparencia -2023, 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 del segundo semestre de 2023.

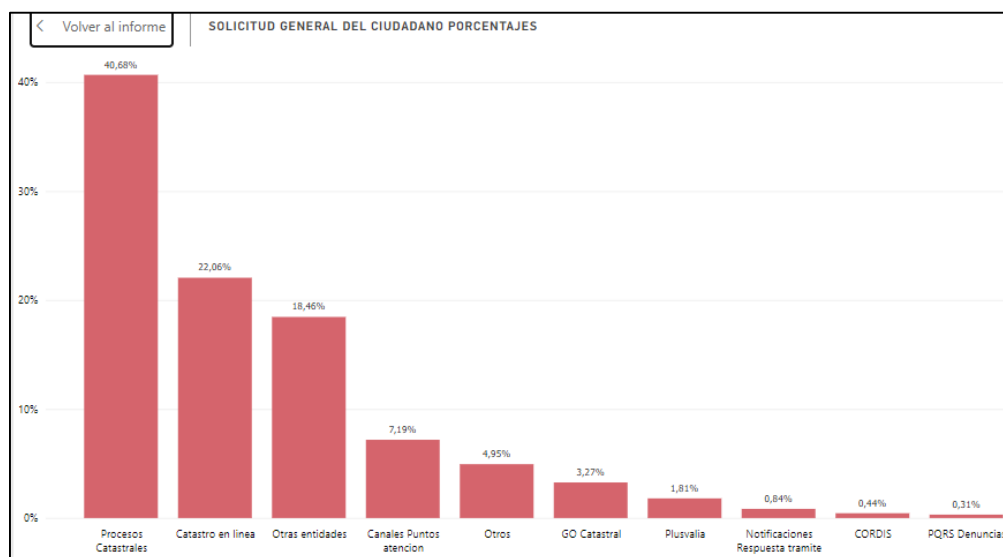
Intereses- servicios requeridos

Para el análisis de esta variable se usaron 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 2023.

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

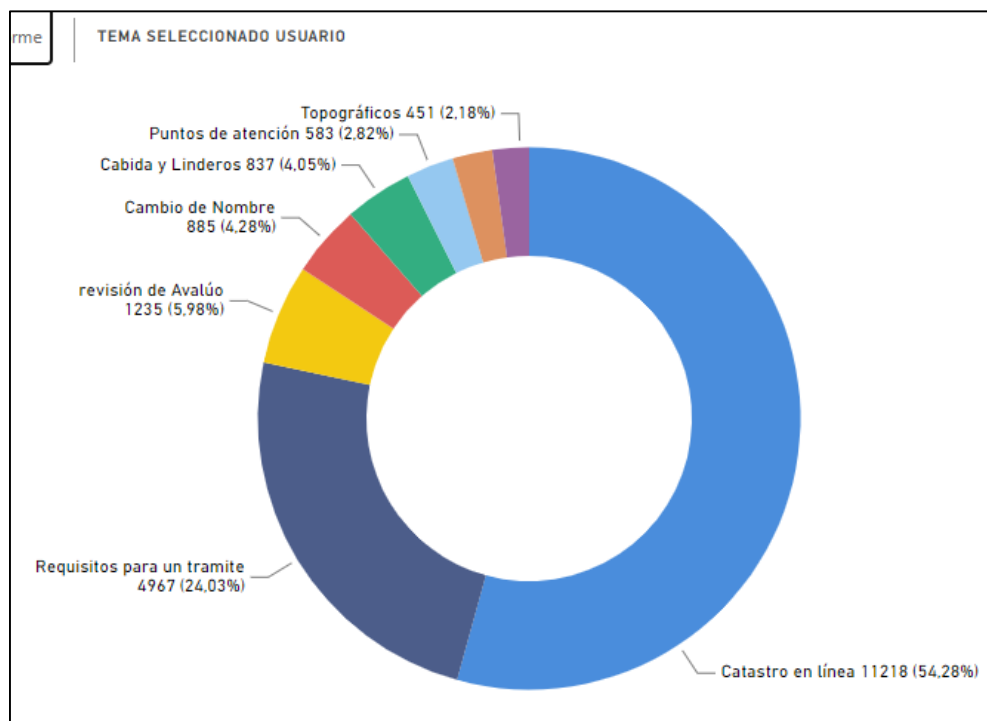
En la gráfica 7, que corresponde a las solicitudes recibidas por el Call Center, el 40,68% se refieren a consultas sobre los trámites en la UAEC, el 22,06% relacionadas con los procesos dentro de Catastro en línea y el 18,46% a llamadas preguntando por temas que corresponden a otras entidades. Lo anterior confirma que el servicio del Call Center es de orientación al usuario.

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



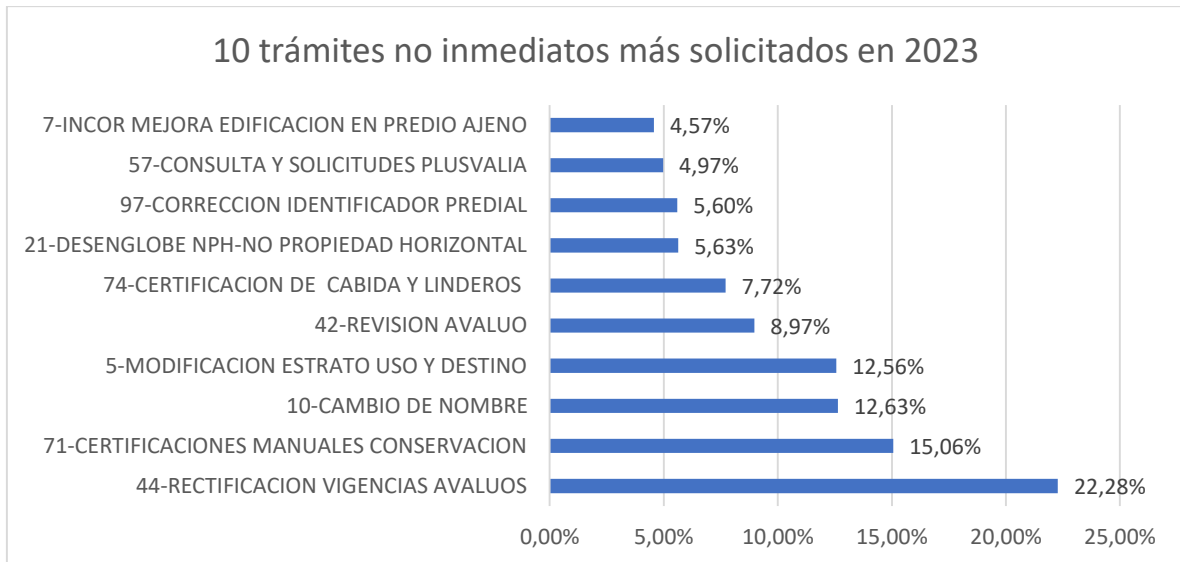
Los servicios relacionados por el ciudadano en el CHAT muestran que la gran mayoría de contactos hacen relación al manejo de Catastro en línea y de información sobre los trámites, reforzando el espíritu de orientación que tiene este servicio.

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



En cuanto a los trámites no inmediatos más requeridos durante el 2023, de acuerdo con los datos estadísticos, tenemos que la Rectificación vigencias avalúos con el 22,28% ocupa el primer lugar, seguido de Certificaciones manuales de conservación con el 15,06% y Cambio de nombre con el 12,63%.

Gráfica 9. Trámites no inmediatos más solicitados.

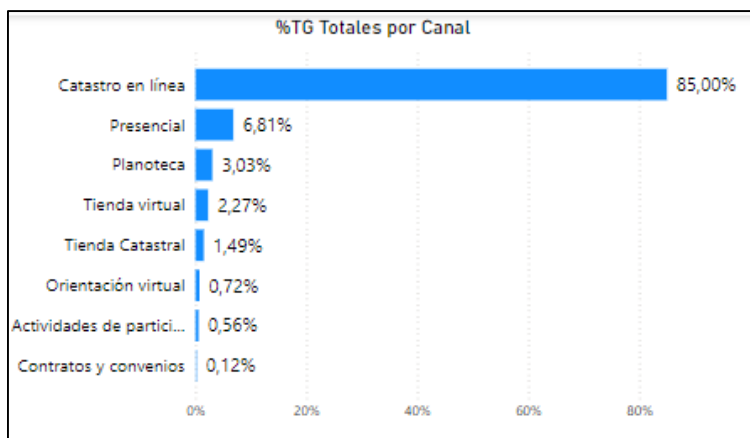


Acceso a canales

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, Canal presencial (Red SuperCADE), Canal escrito, Canal Telefónico (Call Center y CHAT) Tienda catastral, Tienda virtual y Planoteca.

Según los resultados de los sondeos de caracterización y satisfacción del segundo semestre de 2023 los ciudadanos ingresaron a los canales así: el 85% ingresó a Catastro en línea, el siguiente valor es el canal presencial con el 6,81% y el restante 8,19% se distribuye mayoritariamente entre Planoteca (3,03%), Tienda Virtual (2,27%) y Tienda Catastral (1,49%).

Gráfica 10. Sondeos por canal

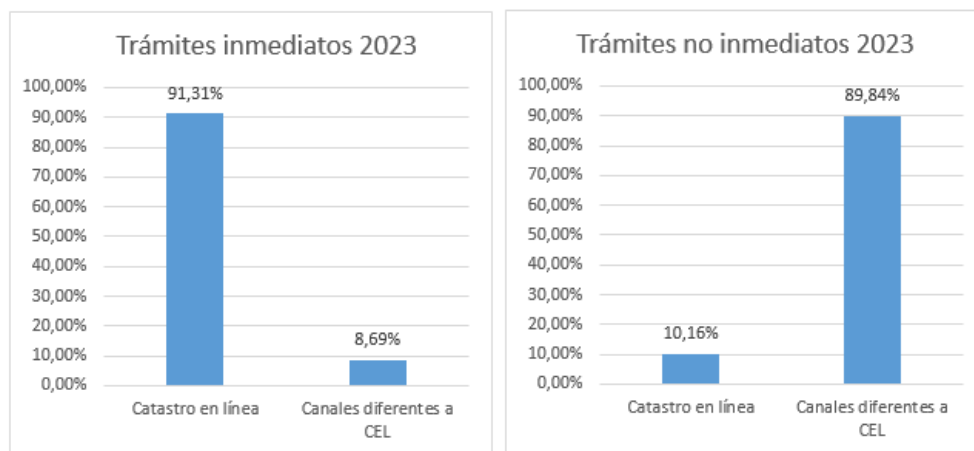


Se debe considerar que el uso de Catastro en línea está dado en mayor medida para los trámites inmediatos (Certificaciones Catastrales y de registro en el Censo) y por eso este resultado. Ahora bien, cuando se revisan las cantidades de trámites realizados por la ciudadanía, se confirma que los trámites inmediatos correspondieron al 91,31% por medio de Catastro en línea mientras que por medio de los demás canales es del 8,69%.

Sin embargo, cuando se miran los totales para los trámites no inmediatos, las cifras dan vuelta y tenemos que por Catastro en línea se realizaron el 10,16% de ellos mientras que en los demás canales corresponde al 89,84%, siendo el de mayor consumo el canal presencial que durante el año 2023 atendió 111.917 servicios 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.

Gráfica 11. Comparativo entre CEL y canal presencial uso trámites.

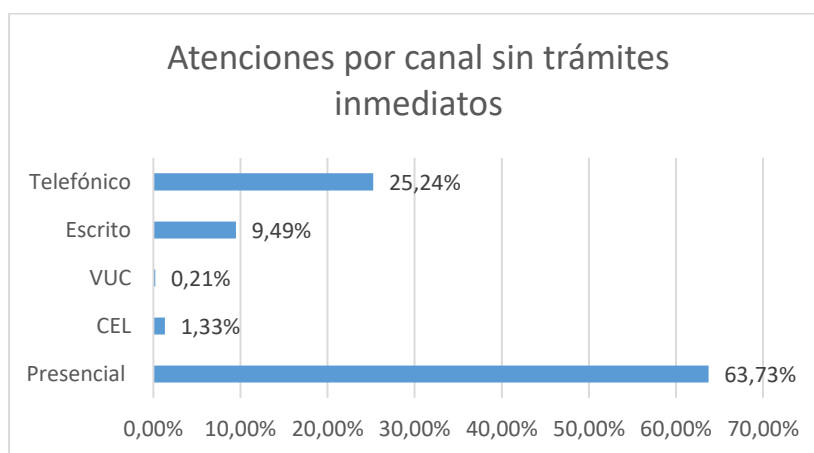


Uso de canales

La gráfica anterior también nos da herramienta de estudio para el análisis del uso de canales porque nos muestra que para los trámites inmediatos el mayor uso por parte de los usuarios en el Catastro en línea mientras que para los trámites no inmediatos el mayor uso es el canal presencial.

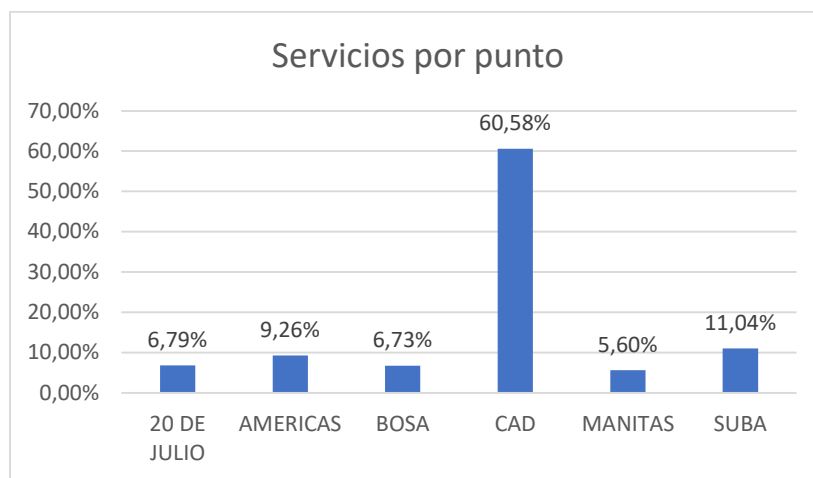
Al tomar cifras de atenciones por los diferentes canales retirando los datos de trámites inmediatos se encuentra que el canal presencial es de mayor uso por parte de la ciudadanía (63,73%), seguido del canal telefónico - de orientación – (25,24%) y los servicios virtuales de radicación con menor uso (CEL 1,33%; VUC 0,21%).

Gráfica 12. Atenciones por canal sin trámites inmediatos.



El canal presencial es el establecido para recibir los trámites no inmediatos que requieren los ciudadanos, con el adicional a una revisión previa de necesidades y requisitos para definir la necesidad real, 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.

Gráfica 13. Servicios por punto de atención.



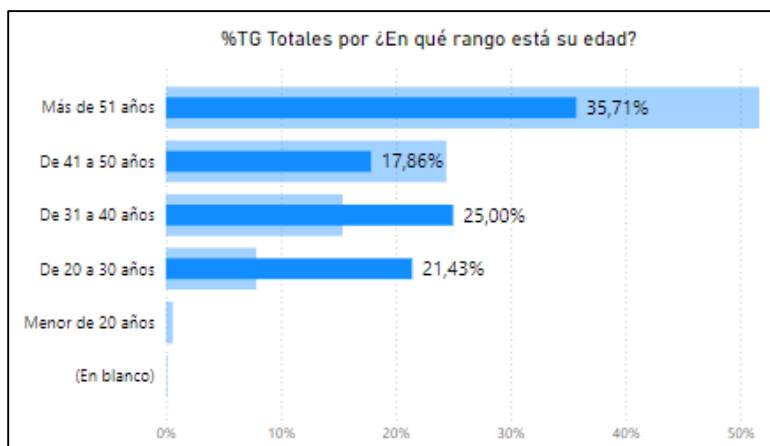
La gráfica 13 muestra que el punto de mayor uso es el del SuperCADE CAD, que puede darse por tradición, ubicación o cantidad de asesores disponibles, con el 60,58% seguido por el punto Suba con el 11,04% y Américas el 9,26%. Los otros tres puntos de atención tienen datos similares: 20 de Julio 6,79%; Bosa 6,73% y Manitas 5,60%.

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 segundo semestre de 2023 permiten identificar características como rango de edad, sexo, vulnerabilidad y ubicación.

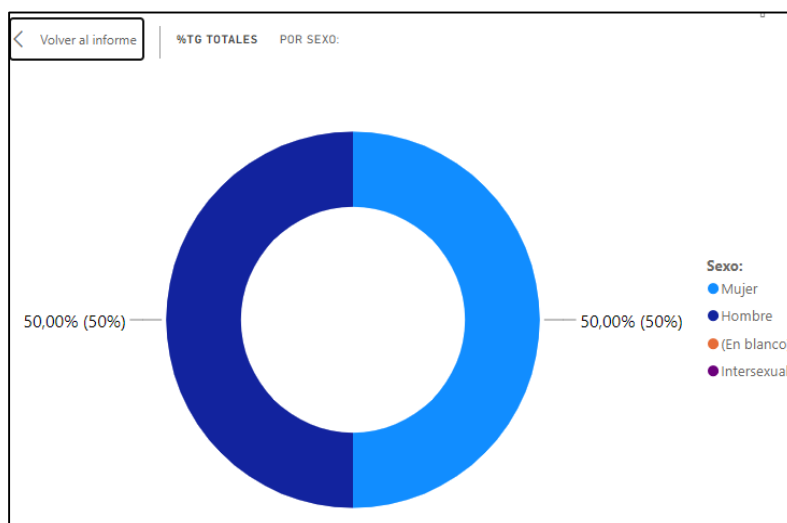
En el rango de edad, la mayoría está por encima de los 50 años con el 35,71%, le siguen el rango de 31 a 40 años con el 25%, de 20 a 30 años con el 21,43% y, por último, el rango de 41 a 50 años con el 17,86%. No asistieron menos a 20 años de edad.

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



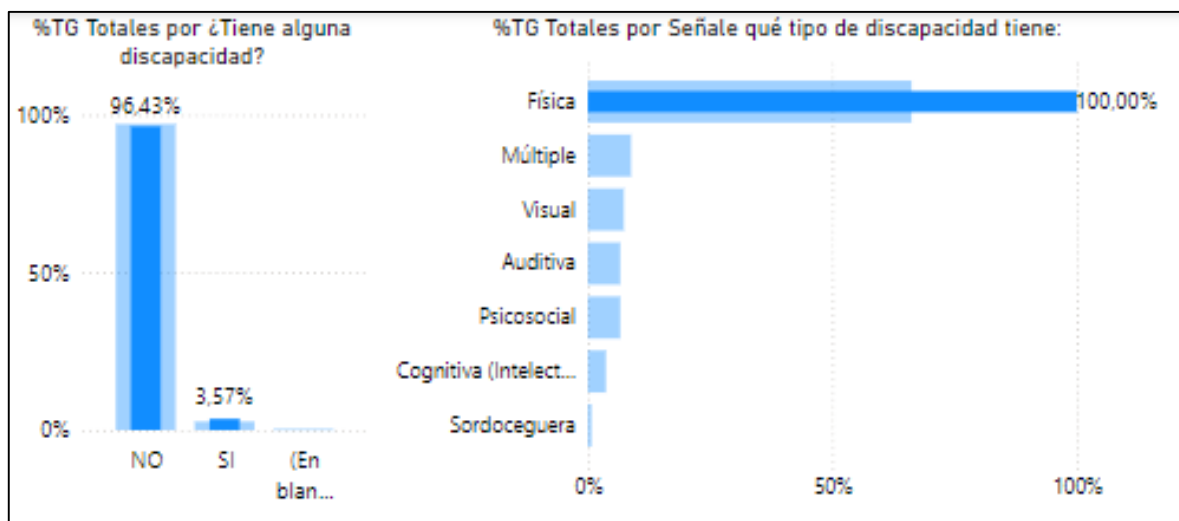
En relación con la variable sexo, los asistentes a las actividades de participación en el 2023 estuvieron distribuidos entre hombres y mujeres en partes iguales, es decir el 50% para cada sexo. No se presentaron declaraciones de intersexualidad, como se evidencia en la gráfica 15.

Gráfica 15. Sexo asistentes actividades de participación.



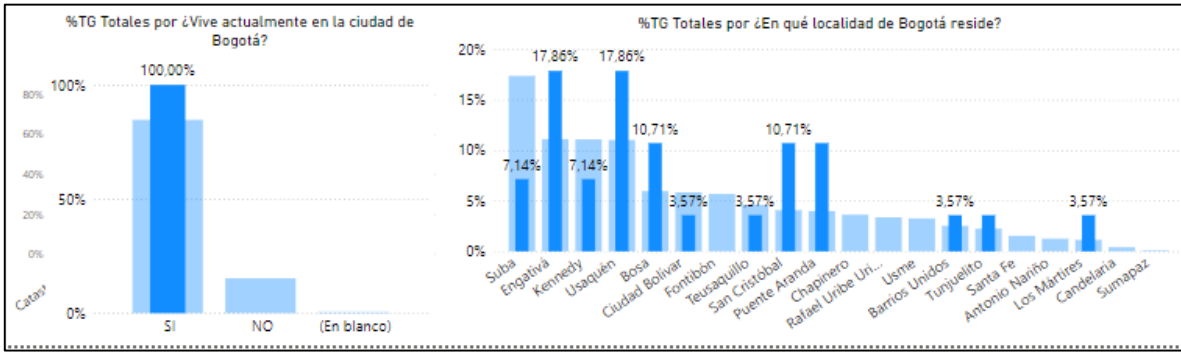
Quando se revisan los datos para la pregunta sobre si se tiene alguna discapacidad, encontramos que el 96,43% indica que no y el 3,57% dice que sí. De este último grupo, el 100% declara su situación como incapacidad física.

Gráfica 16. Vulnerabilidad asistentes actividades de participación.



En la gráfica 17 se puede ver que el 100% de los asistentes a las actividades de participación indican residir en la ciudad de Bogotá D.C., de los que los tres mayores valores corresponden a: Engativá y Usaquén con el 17,86% cada una, les siguen Bosa, San Cristóbal y Puente Aranda con el 10,71% cada localidad y con el 7,14% están las localidades de Suba y Kennedy. El menor valor está en 3,57% para las localidades Ciudad Bolívar, Teusaquillo, Barrios Unidos, Tunjuelito y Los Mártires.

Gráfica 17. Ubicación asistentes actividades de participación.

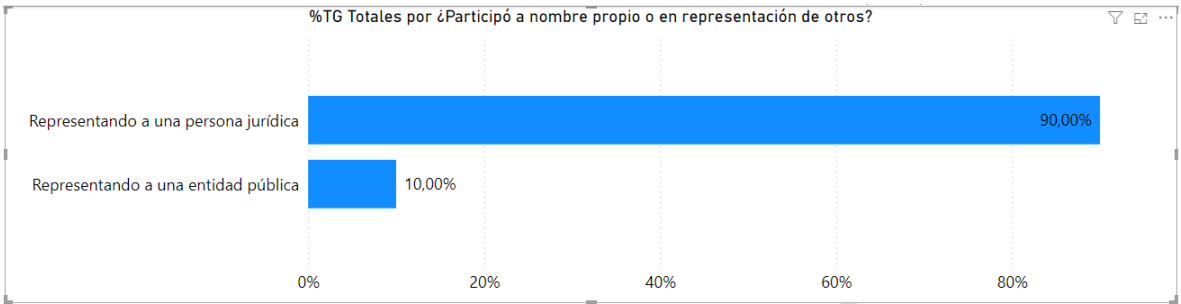


Personas Jurídicas y Entidades públicas

Para la caracterización de personas jurídicas y entidades públicas se toma como base los resultados de los sondeos de satisfacción del segundo semestre de 2023 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 segundo semestre de 2023 muestran que el 90% corresponden a Personas jurídicas y el 10% a Entidades públicas.

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

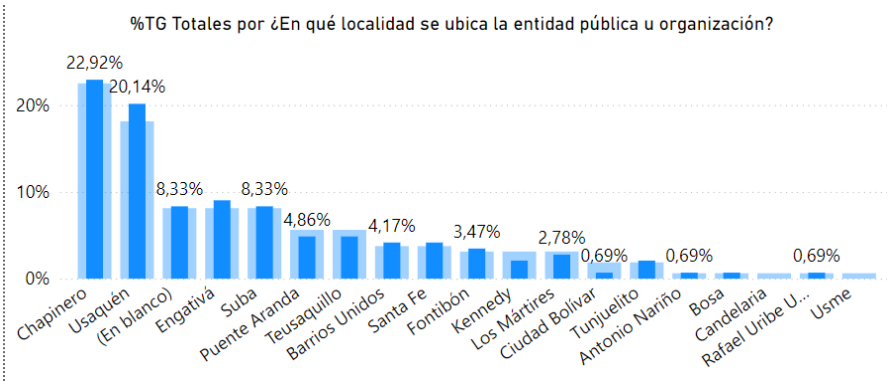


Variables Geográficas

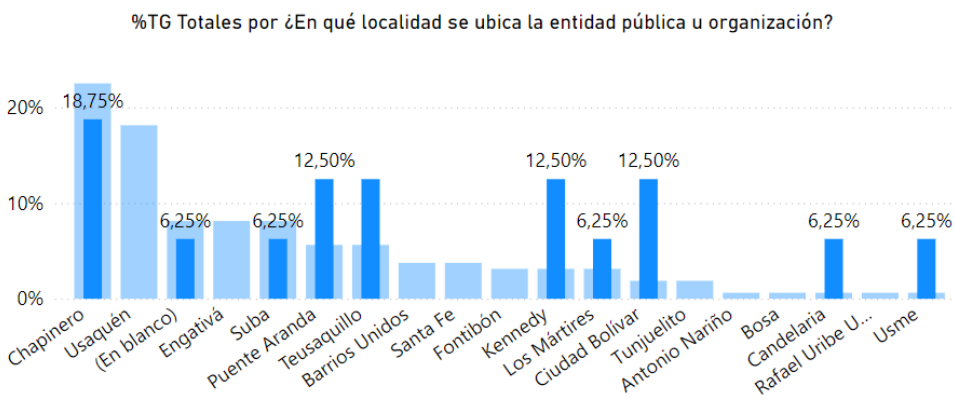
Ubicación

Teniendo en cuenta los sondeos de satisfacción y caracterización del segundo semestre de 2023, a continuación, se puede evidenciar la ubicación por localidad de las personas jurídicas (Gráfica 19) y de las entidades públicas (Gráfica 20) dentro de la ciudad de Bogotá D.C.

Gráfica 19. Ubicación por localidad de Personas Jurídicas



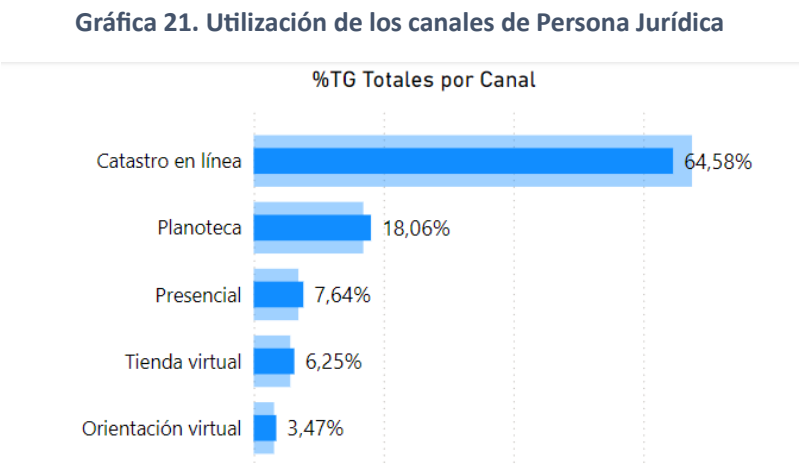
Gráfica 20. Ubicación por localidad de Entidades Públicas



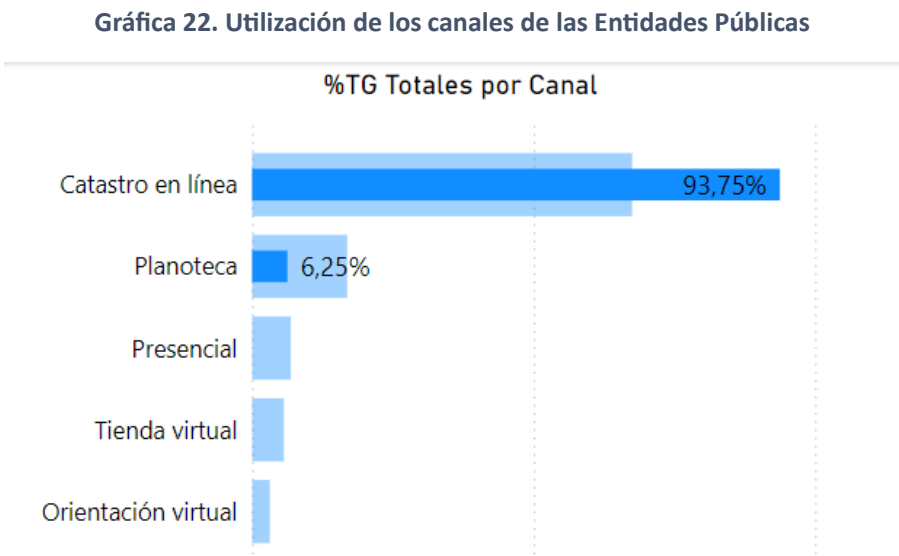
Variables de Comportamiento Organizacional

Procedimiento usado

Las personas jurídicas que diligenciaron los sondeos de satisfacción y caracterización durante el segundo semestre de 2023 realizan sus solicitudes por todos los canales dispuestos, pero la mayoría (64,58%) hacen uso de Catastro en línea, seguido de las consultas en Planoteca (18,06%). A continuación, en la Gráfica 21 se detalla la distribución por canal:



En cuanto a las Entidades Públicas que diligenciaron el sondeo de satisfacción y caracterización del segundo semestre de 2023, los canales utilizados son Catastro en línea (93,75%) y la Planoteca (6,25%), que se detalla en la Gráfica 22:



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 segundo semestre de 2023 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 / Pregunta Canal telefónico	Número de Respuestas	Calificación Promedio
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	2790	8,47
Información		
¿Qué tan satisfecho (a) está usted con la claridad de la información brindada por el agente que atendió su llamada?	2511	8,65
¿Qué tan satisfecho (a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende telefónicamente en Catastro Distrital?	2639	8,59
Personal		
¿Qué tan satisfecho (a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y cordialidad del agente que atendió su llamada?	2731	8,65
¿Qué tan satisfecho (a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende telefónicamente en Catastro Distrital?	2769	8,61
Tiempo		
¿Qué tan satisfecho (a) está usted, en general, con LOS TIEMPOS de atención telefónica de Catastro Distrital?	2680	8,38

Gráfica 24. Calificación preguntas canal presencial

Categoría / Pregunta Canal Presencial	Número de Respuestas	Calificación promedio
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	344	8,70
Indicador Canal Presencial		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende en el módulo de Catastro Distrital?	344	9,52
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	344	9,48
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en el módulo de Catastro Distrital?	344	9,48
Personal		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	344	9,51
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	344	9,52
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la presentación personal? (quien lo atendió tenía carné y chaqueta)	344	9,52
Servicios		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	344	9,27

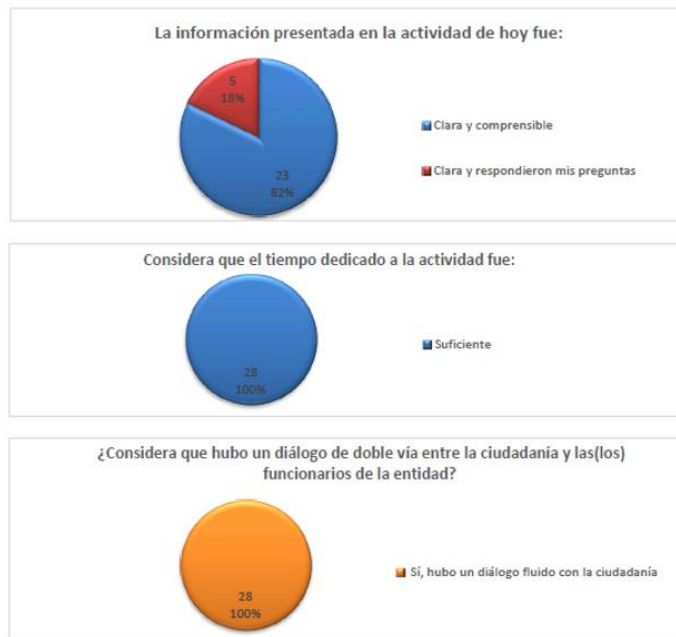
Gráfica 25. Calificación preguntas Catastro en línea

Categoría / Pregunta Catastro en Línea (CEL)	Número de Respuestas	Calificación promedio
Conectividad		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	4381	8,26
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de Catastro en Línea?	4381	8,38
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	4381	8,29
Indicador Catastro en línea		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para consultar la información que le interesa?	4381	8,24
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con la FACILIDAD Y AGILIDAD para realizar la solicitud de servicios y/o trámites que ofrece Catastro en Línea?	4381	8,30
¿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?	4381	8,46
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información encontrada?	4381	8,32
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de Catastro en Línea?	4381	8,34

Gráfica 26. Calificación preguntas CHAT

Categoría / Pregunta Canal Chat	Número de Respuestas	Calificación promedio
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	911	6,50
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	911	6,52
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal?	911	6,39
Personal		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	911	7,21
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL?	911	6,95
Tiempo		
¿Está satisfecho(a), en general, con LOS TIEMPOS de respuesta?	911	7,01

Gráfica 27. Calificación preguntas Participación



Gráfica 28. Calificación preguntas Participación



Gráfica 29. Calificación preguntas Contratos y convenios

Categoría / Pregunta Contratos y Convenios	Número de Respuestas	Calificación promedio
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	6	7,83
Personal		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	6	8,67
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	6	8,83
Servicios		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL SERVICIO recibido por parte de Catastro Distrital?	6	8,50

Gráfica 30. Calificación preguntas Orientación virtual

Categoría / Pregunta Orientación Virtual	Número de Respuestas	Calificación promedio
Conectividad (Canales Virtuales)		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de la Orientación Virtual de Catastro Distrital?	41	9,68
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	41	9,46
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	41	9,76
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende la Orientación Virtual de Catastro Distrital?	41	9,76
Personal		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	41	9,80
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	41	9,76
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende la Orientación Virtual de Catastro Distrital?	41	9,73

Gráfica 31. Calificación preguntas Planoteca

Categoría / Preguntas Planoteca	Número de Respuestas	Calificación promedio
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	176	9,11
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	176	9,66
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en el módulo de Catastro Distrital en la Planoteca?	176	9,68
Personal		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	176	9,59
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	176	9,63
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende en el módulo de Catastro Distrital en la Planoteca?	176	9,55
Servicios		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	176	9,49
Tiempo		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN del módulo de Catastro Distrital en la Planoteca?	176	9,58

Gráfica 32. Calificación preguntas Tienda catastral

Categoría / Pregunta Tienda Catastral	Número de Respuestas	Calificación promedio
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	75	8,67
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la CLARIDAD de la información brindada?	75	9,45
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende la Tienda Catastral?	75	9,47
Personal		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	75	9,49
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud de escucha, amabilidad y disposición en la atención recibida?	75	9,47
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que atiende en la Tienda Catastral?	75	9,47
Servicios		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	75	9,24
Tiempo		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN en la Tienda Catastral?	75	9,45

Gráfica 33. Calificación preguntas Tienda virtual

Pregunta Tienda Virtual	Número de Respuestas	Calificación promedio
Conectividad		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	123	6,45
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de la Tienda Virtual?	123	6,39
Indicador General		
¿Está satisfecho(a), en general, con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	123	6,61
Indicador Tienda Virtual		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el proceso de descarga del producto?	123	6,01
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA SEGURIDAD que genera Tienda virtual para realizar la compra, solicitud de servicios y/o trámites?	123	6,61
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, respecto a la FACILIDAD Y AGILIDAD en el proceso de compra en la Tienda Virtual?	123	6,02
Información		
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información que encontró?	123	6,46
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN que encontró en la Tienda Virtual?	123	6,68
Servicios		
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	123	6,98

Segmentación de los trámites con base en el SIIC

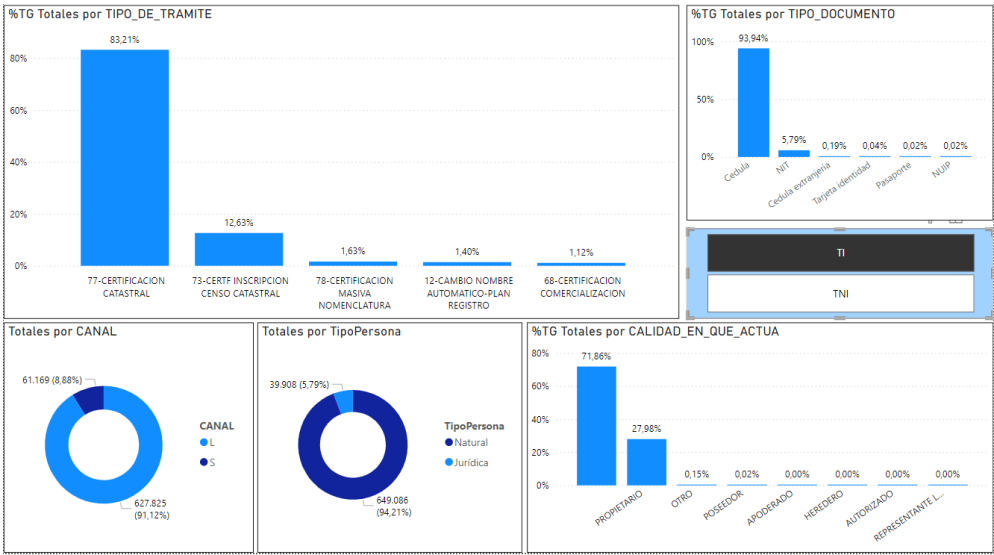
Cuando se toma la base de información de trámites en el sistema SIIC podemos clasificar las solicitudes por cinco variables diferentes: Canal de uso (L = totalmente en línea; S = Asistido por un funcionario); Tipo de documento; Tipo persona (natural o jurídica); Calidad en la que actúa el solicitante;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

Gráfica 34. Caracterización general datos de la base SIIC



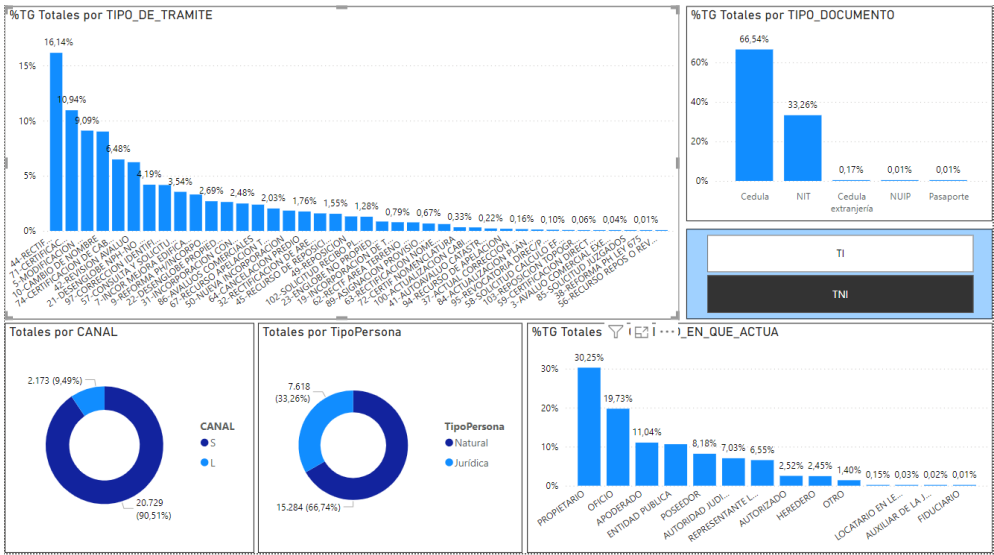
Al filtrar, por ejemplo, los trámites inmediatos vemos que la mayoría hace referencia a Certificaciones Catastrales (83,21%), tramitadas por persona natural (94,21%), identificada por cédula de ciudadanía (93,94%) y realiza el trámite en línea (91,12%), como se muestra abajo.

Gráfica 35. Caracterización general de trámites inmediatos



Cuando se analizan los trámites no inmediatos, encontramos que el 80,86% de las solicitudes se distribuyen en 13 tipos diferentes, donde las mayores son: Rectificación vigencias avalúos (16,14%); Certificación manual de conservación (10,94%); Modificación de uso y destino (9,09%); y Cambio de nombre (9,00%), realizadas por persona natural (66,74%) y persona jurídica (33,26%), por canales con asistencia de funcionarios (90,51%).

Gráfica 36. Caracterización general de trámites no inmediatos



Al revisar la variable “Propietario” tenemos que el 97,86% de solicitantes corresponde a personas naturales quienes requieren en su mayoría los trámites: Revisión de avalúo (12,47%); Modificación de estrato, uso y destino (10,64%); y Certificación de cabida y linderos (9,73%).

Gráfica 37. Caracterización general por propietario

