

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR 2026

Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital



UAECD
Catastro Bogotá



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
MARCO NORMATIVO	3
ALCANCE	3
VARIABLES	4
1. PROCESO RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
2. PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN CATASTRAL Y VALUATORA	36
3. PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA.....	41
4. TRANSVERSAL – OTRAS PARTES INTERESADAS	57
CONCLUSIONES	68

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.

La Unidad, en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión realiza el ejercicio de caracterización de grupos de valor con el fin de determinar los actores que interactúan directa o indirectamente con la entidad e identificar características que aporten a la formulación de estrategias institucionales de mejora.

OBJETIVO GENERAL

Identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades y expectativas) de los grupos de valor con los que interactúa la entidad, con el propósito de ser insumo para la formulación de estrategias y planes de mejora institucionales, en el marco de la relación Estado-ciudadano.

Objetivos Específicos

- Establecer los grupos de valor que hacen uso de los trámites, servicios, canales de atención e información dispuestos por la entidad.
- Distinguir las características de los grupos de valor.
- Analizar la información disponible de cada grupo de valor y su comportamiento.
- Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1757 de 2015 – Participación ciudadana. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Ley 1955 de 2019 – Plan Nacional de Desarrollo, incluye principios de catastro multipropósito.
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. DAFP.
- Política de Participación Ciudadana del DAFP.
- Documento técnico metodología para la caracterización de grupos de valor - REES-DT-03.

ALCANCE

Caracterizar los diferentes grupos de valor de la Unidad que hacen parte de los procesos misionales de la entidad y otros grupos transversales como partes interesadas relevantes tomando como referente información disponible con corte 2025.

VARIABLES

Mediante la aplicación de la Metodología para Caracterización de Grupos de Valor de la UAECB, se realizó la parametrización, calificación y selección de las variables a utilizar en la caracterización de grupos de valor.

A continuación, se describen las variables para la caracterización, de acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

“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.” 1

Para el ejercicio de caracterización se realizó una priorización de estas variables teniendo en cuenta las fuentes de información y la evaluación de la variable y su nivel de desagregación en tres criterios, si es relevante, si se encuentra disponible y si es medible.

1. PROCESO RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1. GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1.1. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y GRUPOS DE VALOR

Teniendo en cuenta lo definido inicialmente en la Caracterización del proceso y los procedimientos, a continuación se presenta la relación de los grupos de valor y productos asociados, incluyendo los canales de interacción.

Grupos de valor:

- Ciudadanía
- Entidades nacionales y distritales

Canales de interacción:

- Canal presencial
- Canal escrito
- Canal virtual
- Canal telefónico (orientación)

Productos:

- Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente.
- Notificación electrónica, personal, aviso, o publicación de la notificación por aviso de trámites catastrales.
- Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras.
- Derechos de petición y felicitaciones.
- Portafolio de productos y servicios.
- Actividades de participación ciudadana realizadas.

1.1.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de estas variables se realizó con base en la información de 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 2025 y los Informes únicos de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano y la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano.

1.1.3. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

Teniendo en cuenta una priorización de variables por su relevancia, disponibilidad y posibilidad de medición, se determinaron aquellas que se utilizaron para segmentar la información de los grupos de valor.

Grupo de valor Ciudadanía:

- Demográfica: Edad, Sexo, Vulnerabilidad, Estrato socioeconómico.
- Geográfica: Ubicación
- Comportamentales: Beneficios buscados
- Intrínsecas: Uso de canales

Grupo de valor entidades públicas:

- Tipología organizacional: Procedimiento usado
- Geográfica: Ubicación

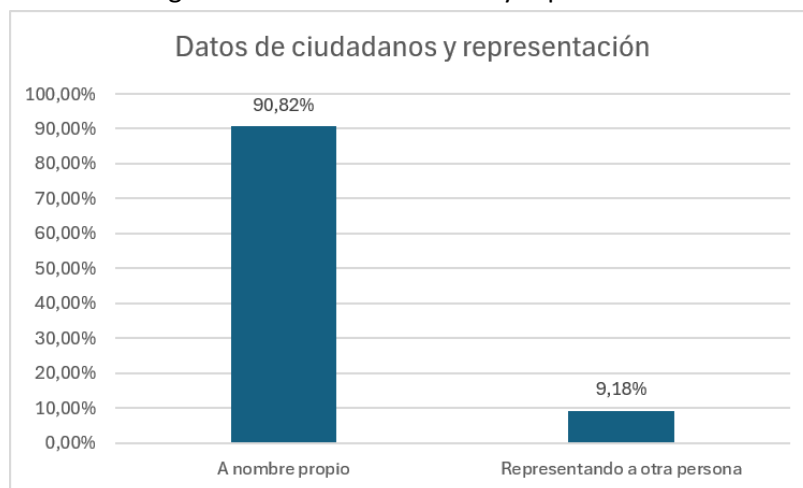
1.1.4. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

Como resultado del análisis de la información disponible y según las variables priorizadas, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Grupo de valor Ciudadanía

A partir de los datos capturados en los sondeos de caracterización y satisfacción para la vigencia 2025, se indica que este grupo de valor (como persona natural) corresponde al 97.54% del total de sondeos registrados. De estas solicitudes el 90.82% hizo trámites o servicios a nombre propio y el 9.18% acudió representando a otra persona; por lo anterior, se encuentra que los ciudadanos encuestados tienen mayor preferencia a realizar sus trámites ante la Unidad directamente, sin recurrir a personas autorizadas o apoderados.

Imagen 1. Datos de ciudadanos y representación



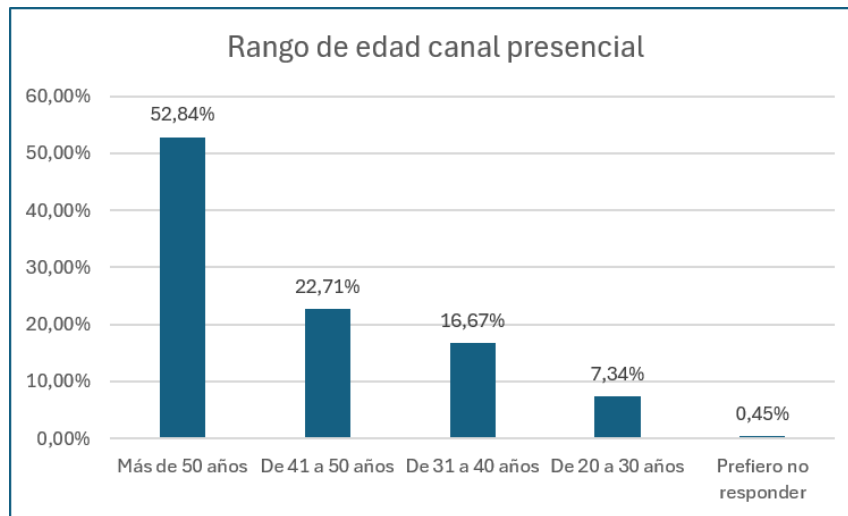
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

- **Demográficas**

Edad

A continuación, se presenta la segmentación por edad según el uso de los canales presencial y virtual -Catastro en Línea.

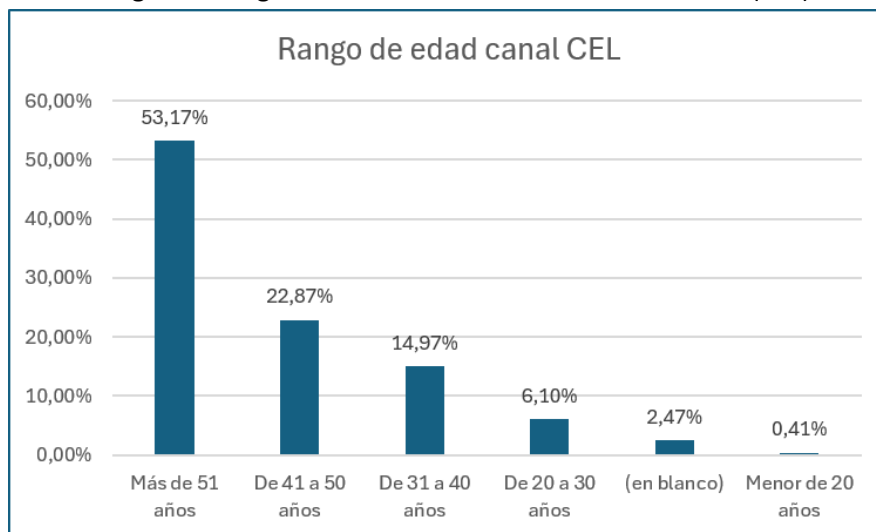
Imagen 2. Rango de edad ciudadanos canal presencial



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

La mayoría de los usuarios del canal presencial está por encima de los 50 años, siendo el rango superior a 50 años el que toma más de la mitad con el 52.84%, les sigue el rango de 41 a 50 años con cerca de la cuarta parte, con el 22.71% y se completa con el 16.67% de quienes están entre los 31 y 40 años. Los usuarios hasta los 30 años suman el 7.34%.

Imagen 3. Rango de edad ciudadanos Catastro En Línea (CEL)



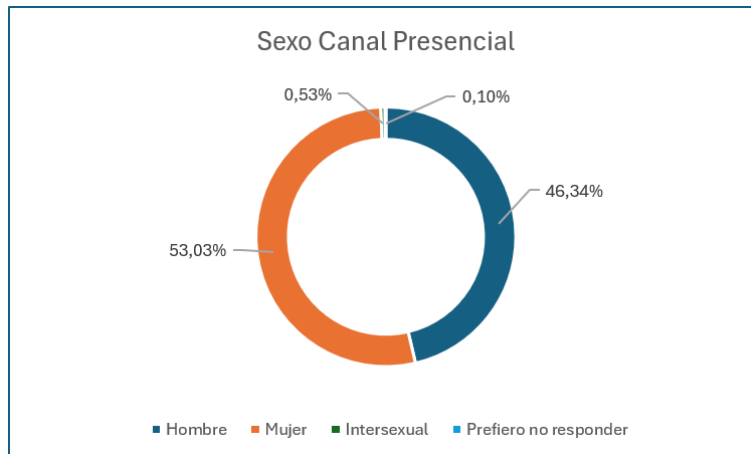
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

La mayoría de los usuarios del canal CEL, está por encima de los 30 años, siendo el rango superior a 51 años el que toma más de la mitad con el 53.17%, les sigue el rango de 41 a 50 años con cerca de la cuarta parte, con el 22.87% y se completa con el 14.97% de quienes están entre los 31 y 40 años. Los usuarios hasta los 30 años suman el 6.10%. comportamiento muy similar con el canal presencial.

Sexo

A continuación, se presenta la segmentación por sexo según el uso de los canales presencial y virtual -Catastro en Línea.

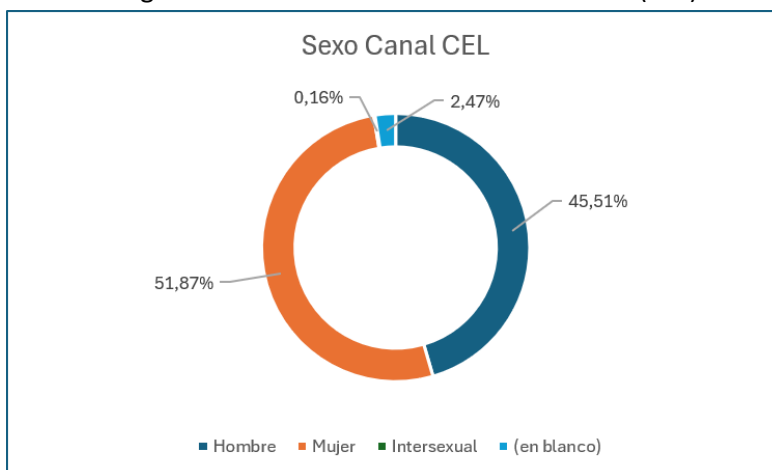
Imagen 4. Sexo ciudadanos Canal Presencial



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

La distribución de la población que participó en el sondeo del canal presencial, por sexo muestra en primer lugar a las mujeres con el 53,03%, seguidas por hombres con el 46,34% y sólo el 0,53% se declara como intersexual y un 0.10% que prefiere no responder.

Imagen 5. Sexo ciudadanos Catastro En Línea (CEL)



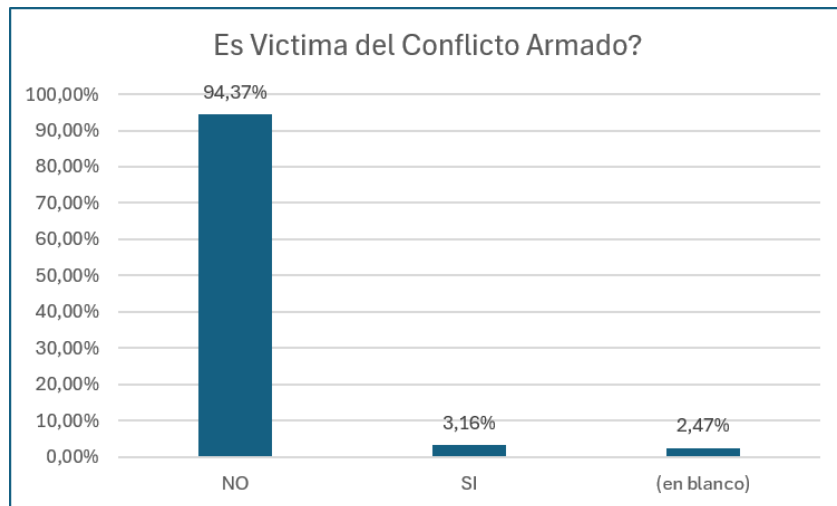
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

La distribución de la población que participó en el sondeo del canal CEL, por sexo, muestra en primer lugar a las mujeres con el 51.87%, seguidas por hombres con el 45.51% y sólo el 0.16% se declara como intersexual y el 2.47% que no da respuesta a la pregunta.

Vulnerabilidad

A continuación, se presenta la segmentación teniendo en cuenta aspectos asociados a conflicto armado, discapacidad y pertenencia a alguna comunidad.

Imagen 6. Víctimas del Conflicto Armado



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 94.37% de los usuarios indican que no es víctima del conflicto armado, el 3.16% que declara pertenecer a la población víctima del conflicto.

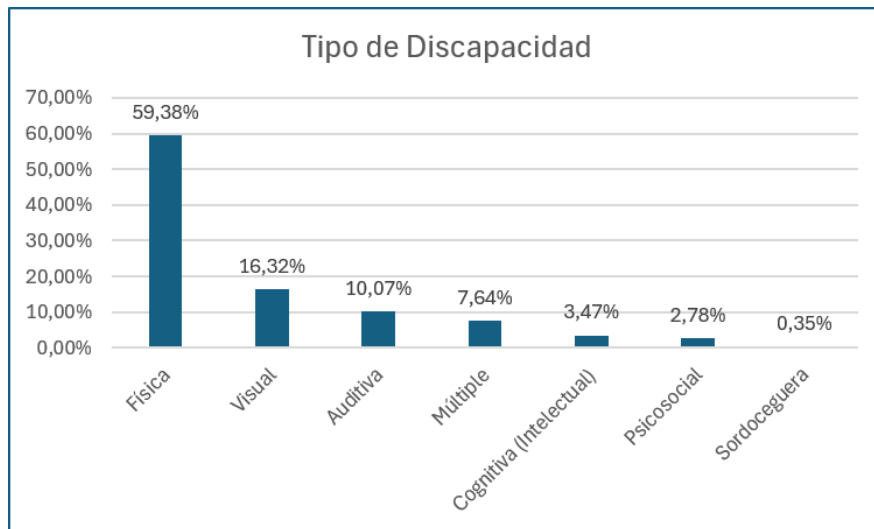
Imagen 7. Tiene alguna discapacidad



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 94.48% de los usuarios indican que no presentan discapacidad. Del 3.05% que declara presentar alguna discapacidad, el 59.38% la refiere como física, le siguen visual con el 16.32%, auditiva con el 10.07, con el 7.64% discapacidad múltiple, cognitiva el 3.47%, psicosocial con el 2.78 y sordoceguera el 0.35%.

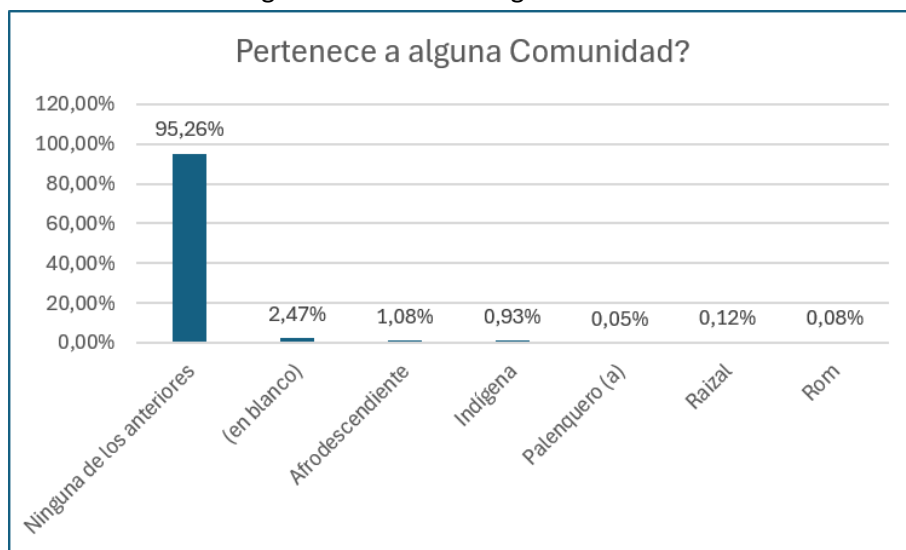
Imagen 8. Tipo de Discapacidad



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 95.26% asegura no pertenecer a ninguna comunidad, seguido por el 2.47% que no contesta, el 1.08% Afrodescendiente, el 0.93% pertenece a la comunidad Indígena, el 0.05% a la Palenquera, el 0.12% es Raizal y el 0.08% es Rom.

Imagen 9. Pertenecer a alguna comunidad

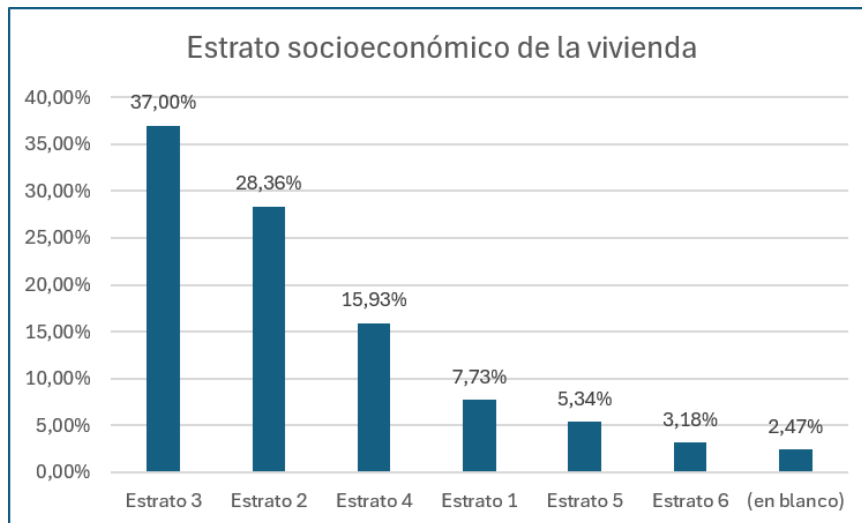


Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Estrato socioeconómico

A continuación se presentan resultados relacionados con el estrato socioeconómico y nivel educativo.

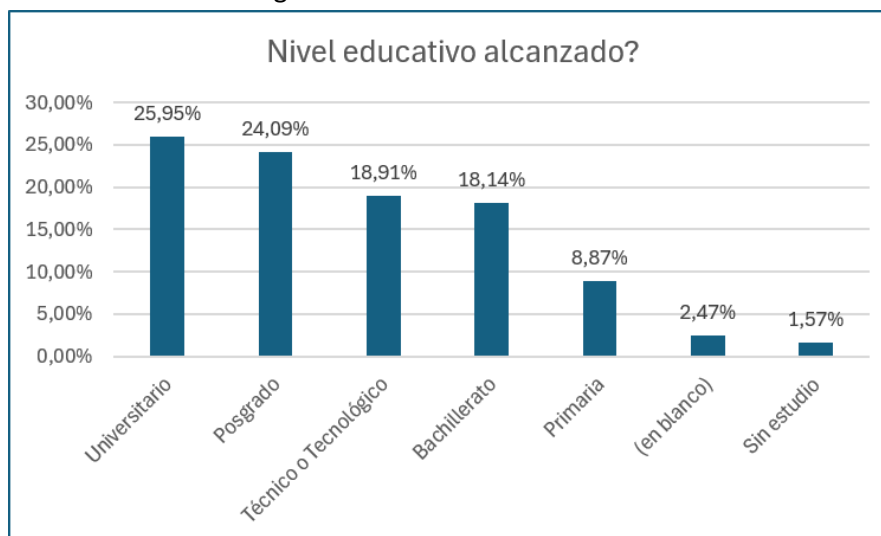
Imagen 10. Estrato socioeconómico de la vivienda



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 37% de los usuarios indican que pertenecen al estrato socioeconómico 3, el 28.36% pertenece al estrato 2, el 15.93% al estrato 4. seguido del estrato 1 con el 7.73%, el estrato 5 con el 5.34% y terminando con el estrato 6 con el 3.18%, identificando que el mayor porcentaje de la ciudadanía que acude a los servicios de la Unidad son del estrato 3 y estrato 2.

Imagen 11. Nivel educativo alcanzado



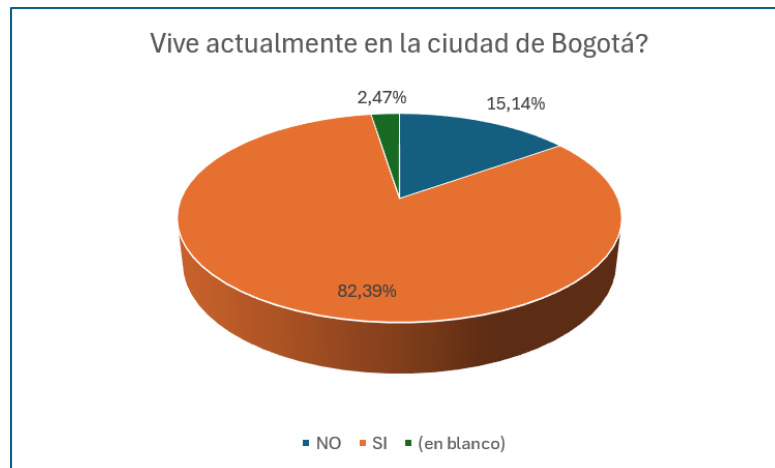
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El nivel educativo de los ciudadanos corresponde al 25.95% nivel universitario, el 24.09% a nivel de posgrado, el 18.91% al nivel técnico o tecnológico, el 18.14% bachillerato, con el 8.87% primaria, el 2.47% no responde la pregunta y el 1.57% se encuentra sin ningún nivel de estudio, identificando que el mayor porcentaje de la ciudadanía que acude a los servicios de la Unidad se encuentra en nivel universitario y posgrado.

- **Geográficas**

Ubicación

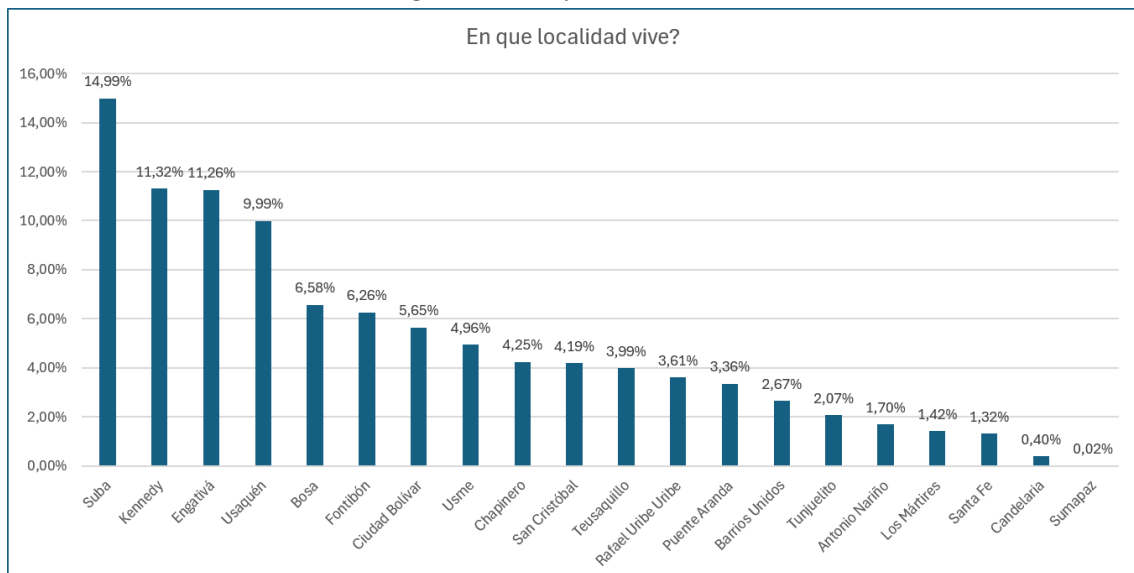
Imagen 12. ¿Vive actualmente en la ciudad de Bogotá?



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 82.39% de los usuarios indican que viven en la ciudad de Bogotá, el 15.14% viven fuera de la ciudad de Bogotá, el 2.47% no responde la pregunta.

Imagen 13. ¿En qué localidad vive?



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

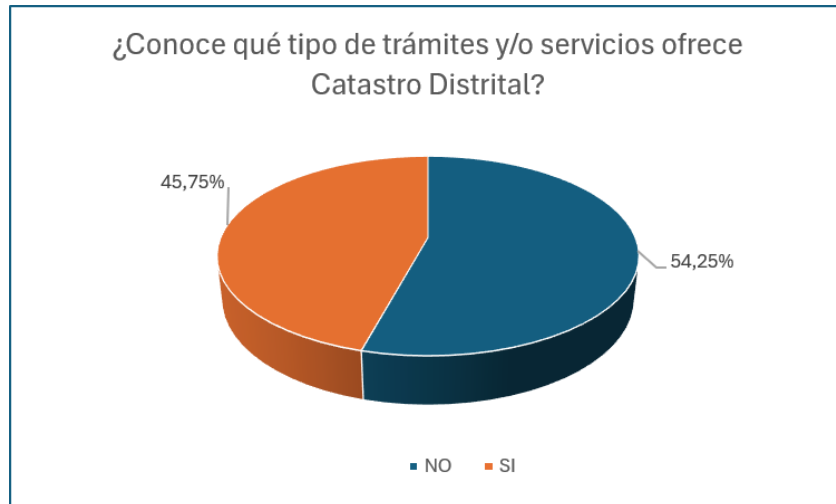
De quienes residen en Bogotá, la mayor parte (47,56%) se ubican en cuatro localidades: Suba (14,99%), Kennedy (11,32%), Engativá (11,26%) y Usaquén (9,99%). El restante 52,44% se distribuye en las restantes 16 localidades.

• Comportamentales

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 2025. Es importante mencionar que los canales telefónico y chat están habilitados para brindar información de carácter general de la UAECDD.

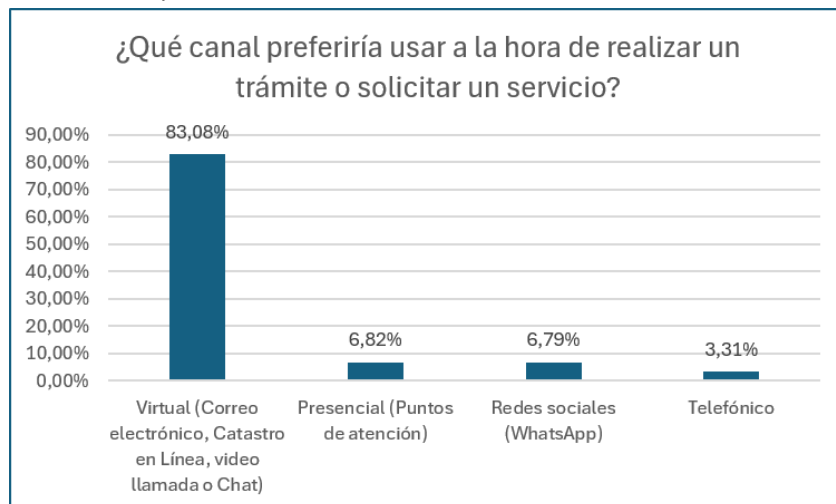
Imagen 14. ¿Conoce qué tipo de trámites y/o servicios ofrece Catastro Distrital?



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 54.25% no tiene claro los servicios que ofrece la UAECD, el 45.75% si tiene claro los servicios de la UAECD.

Imagen 15. ¿Qué canal preferiría usar a la hora de realizar un trámite o solicitar un servicio?



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

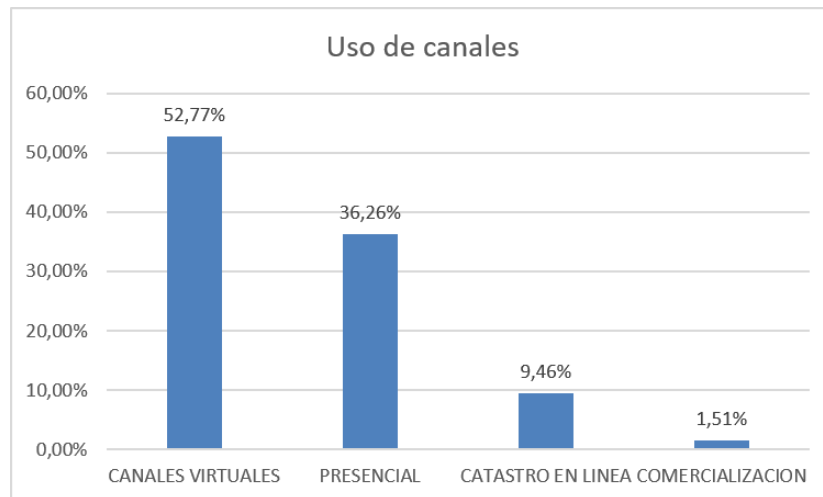
El 83.08% de los usuarios indican que prefieren utilizar el canal virtual, el 6.82% prefieren utilizar el canal presencial, el 6.79% las redes sociales y el 3.31% el canal telefónico.

- Intrínsecas**

Uso de canales

A continuación, se presenta el análisis de uso de canales.

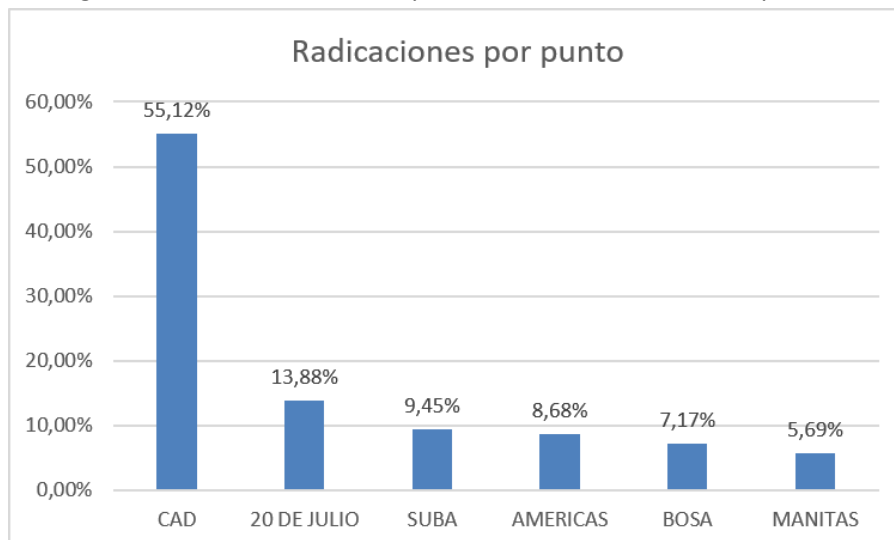
Imagen 16. Detalle uso de canales



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Al tomar cifras de radicaciones en el Sistema Integrado de Información Catastral -SIIC por los diferentes canales para trámites no inmediatos (aquellos que toman tiempos de gestión internos y no se pueden entregar de forma inmediata) se encuentra que el canal virtual es el más utilizado con más del 50%, seguido por el canal presencial con el 36.26%.

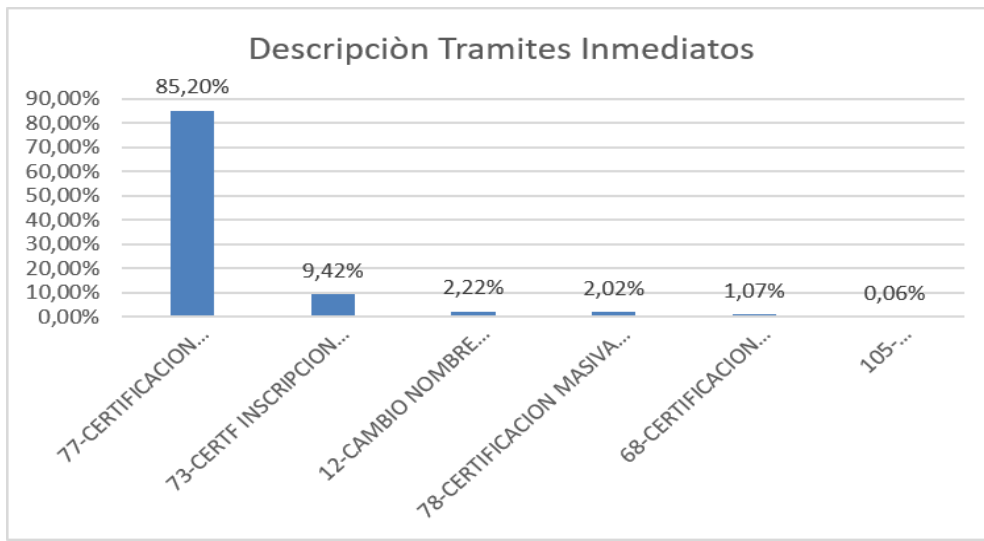
Imagen 17. Radicaciones en los puntos de atención del canal presencial



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Los datos de radicaciones en los puntos de atención del canal presencial se distribuyen así: SuperCADE CAD registra el mayor porcentaje con el 55.12%, 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 20 de Julio con el 13.88%; luego Suba con el 9.45%; Américas con el 8.68%; Bosa con el 7.17% y Manitas con el 5.69%.

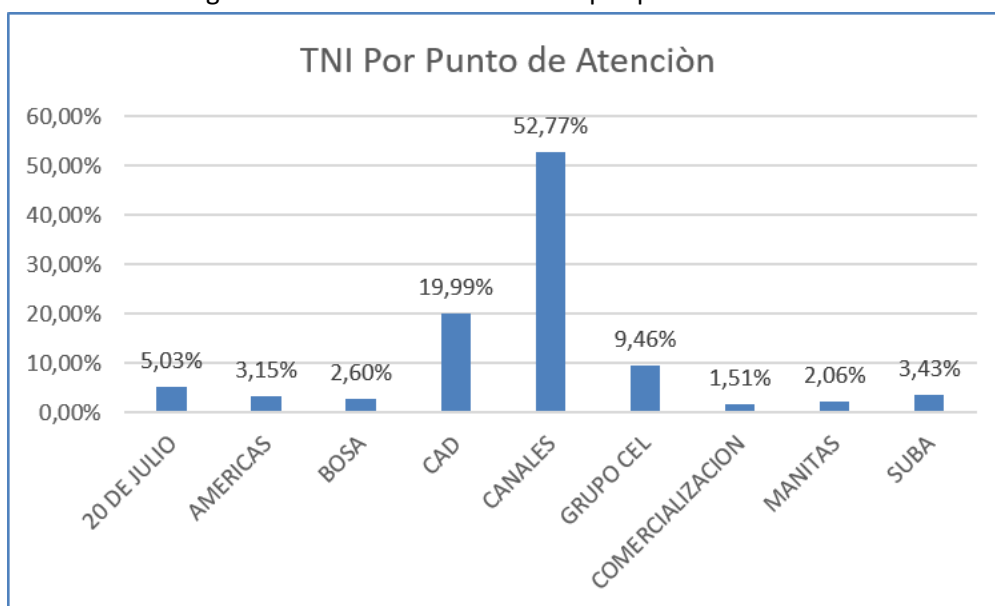
Imagen 18. Trámites inmediatos más solicitados



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

De los trámites inmediatos (aquellos que se resuelven de forma inmediata) más requeridos, se tienen las Certificaciones Catastrales con el 85.20%, seguido del Certificación Inscripción Catastral con un 9.42.

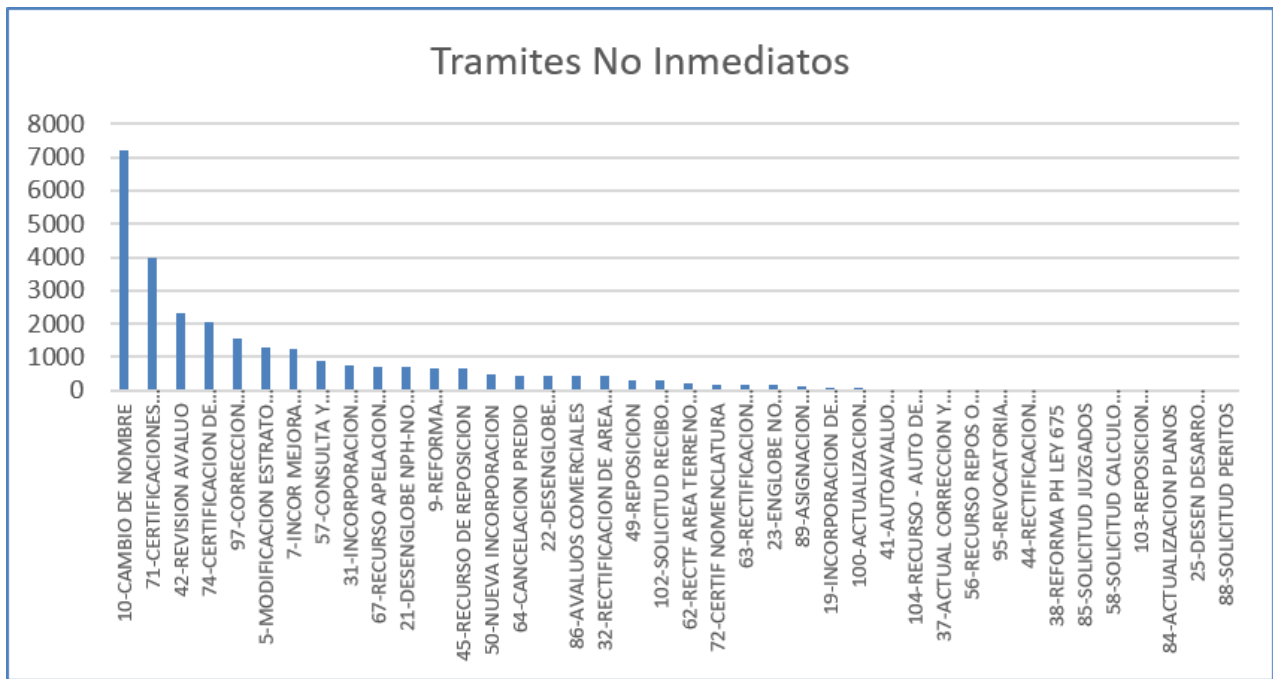
Imagen 19. Trámites no inmediatos por punto de atención



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Se observa que para la vigencia 2025, más del 50% de los trámites no inmediatos (aquellos que requieren tiempos de gestión interna) ingresaron por los canales virtuales, el 19.99% ingresaron por el canal presencial punto CAD, seguido por los otros puntos presenciales.

Imagen 20. Descripción de trámites no inmediatos

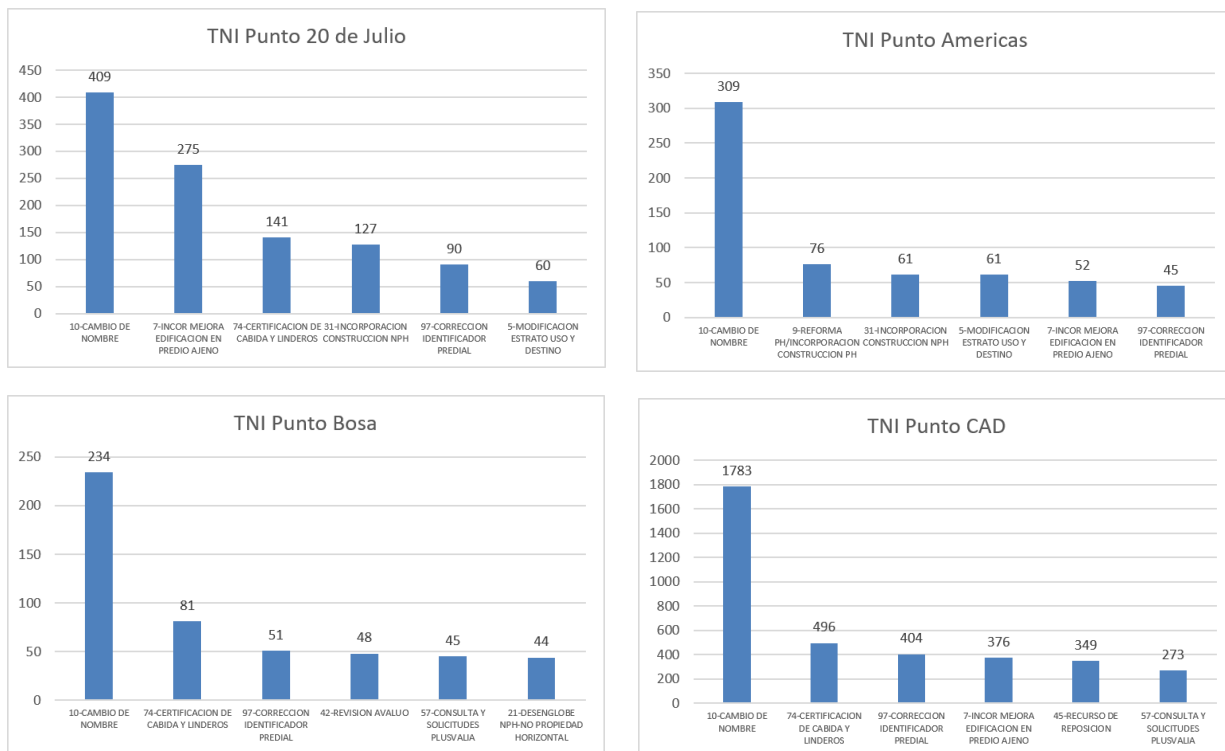


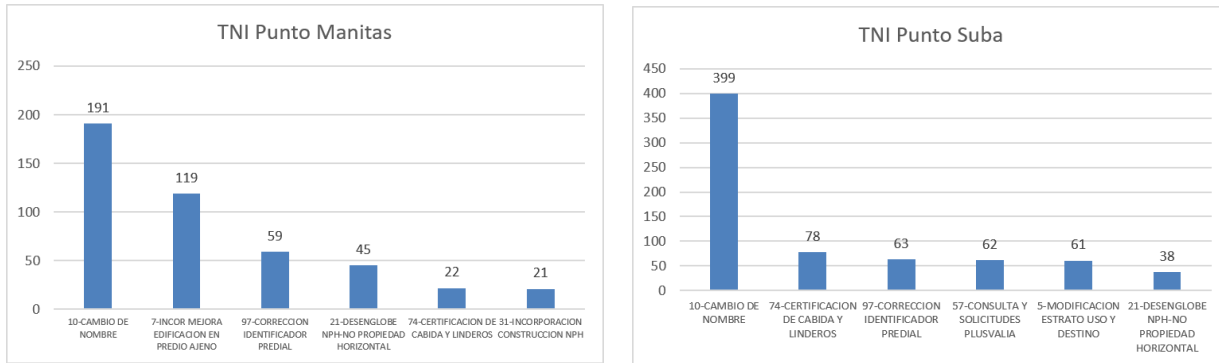
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Los cuatro trámites no inmediatos más solicitados son en su orden 10. Cambio de nombre, 71. Certificaciones manuales conservación, 42. Revisiones de avaluo y 74. Certificaciones de cabida y linderos.

En las siguientes graficas presentan por punto los trámites no inmediatos más solicitados:

Imagen 21. Descripción de trámites no inmediatos por punto de atención





Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

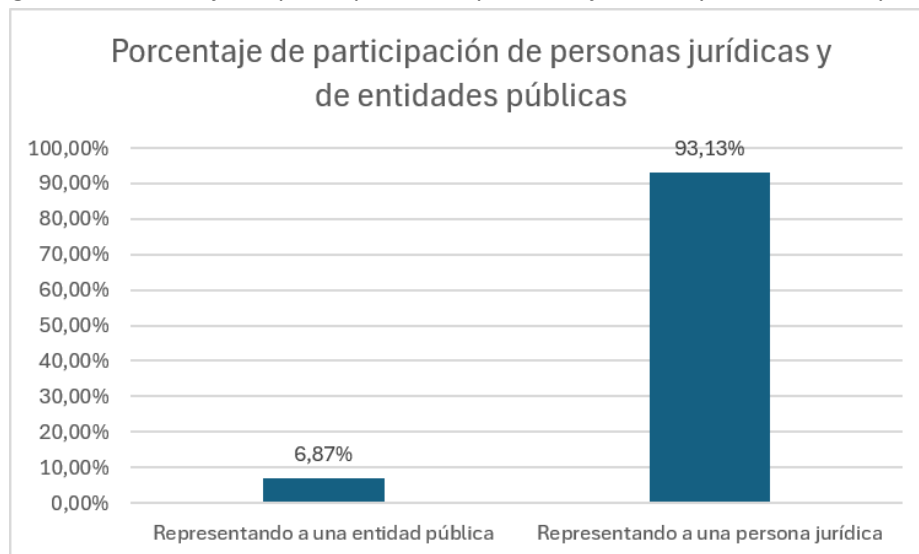
El trámite más demandado en los diferentes puntos de atención corresponde a Cambio de nombre.

Grupo de valor entidades públicas

- **Tipología organizacional: Procedimiento usado**

Para la caracterización de personas jurídicas y entidades públicas se toman como base los resultados de los sondeos de satisfacción de 2025.

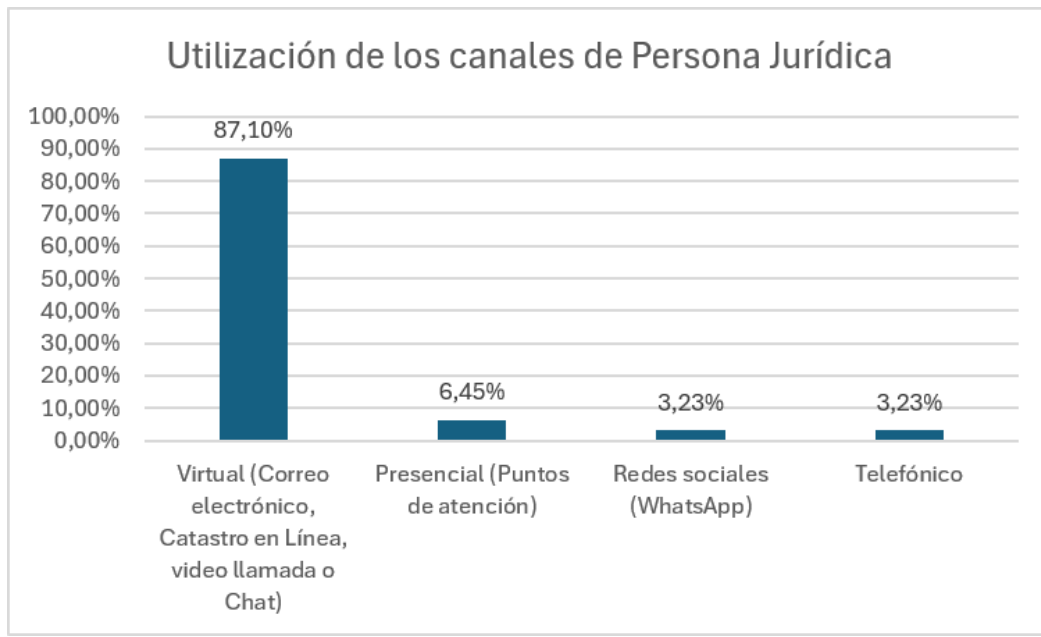
Imagen 22. Porcentaje de participación de personas jurídicas y de entidades públicas



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Los sondeos capturados durante el 2025 muestran que el 93.13% corresponden a Personas jurídicas y el 6.87% a Entidades públicas.

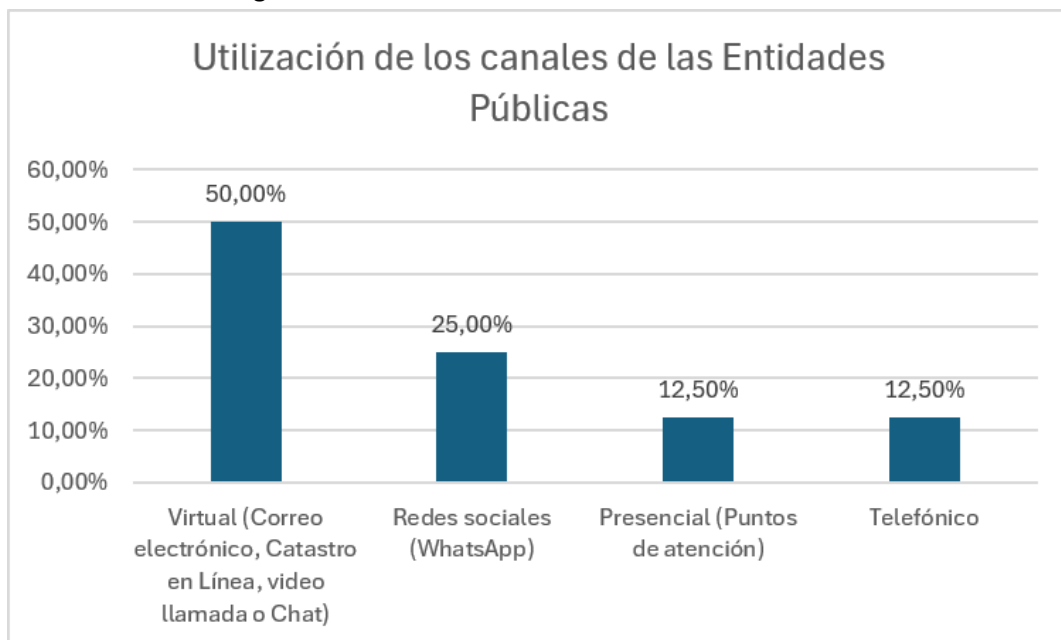
Imagen 23. Utilización de los canales Persona Jurídica



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Las personas jurídicas que diligenciaron los sondeos de satisfacción y caracterización durante el 2025 realizan sus solicitudes por todos los canales dispuestos, pero la mayoría (87.10%) hacen uso de los canales virtuales, el 6.45% hace uso del canal presencial.

Imagen 24. Utilización de los canales Entidades Públicas



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

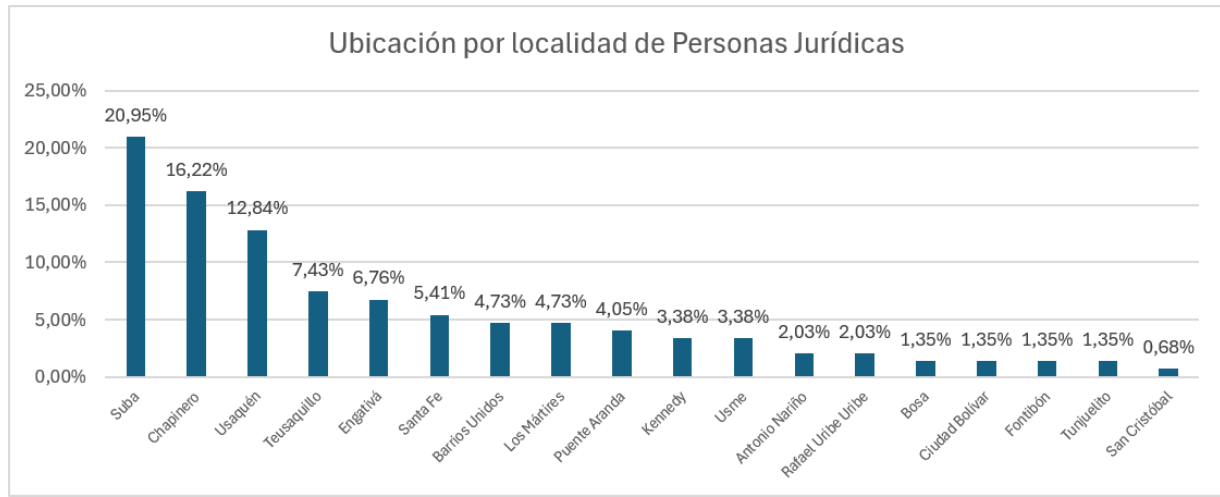
El 50% de las Entidades Públicas prefieren el uso de los canales virtuales, el 25% prefieren interactuar por redes sociales y un 12.5% el canal presencial con el 12.5%, por último, el canal telefónico con el 12.5%.

- **Geográficas**

Ubicación

Teniendo en cuenta los sondeos de satisfacción y caracterización del 2025, a continuación, se puede evidenciar la ubicación por localidad de las personas jurídicas.

Imagen 25. Ubicación por localidad de Personas Jurídicas



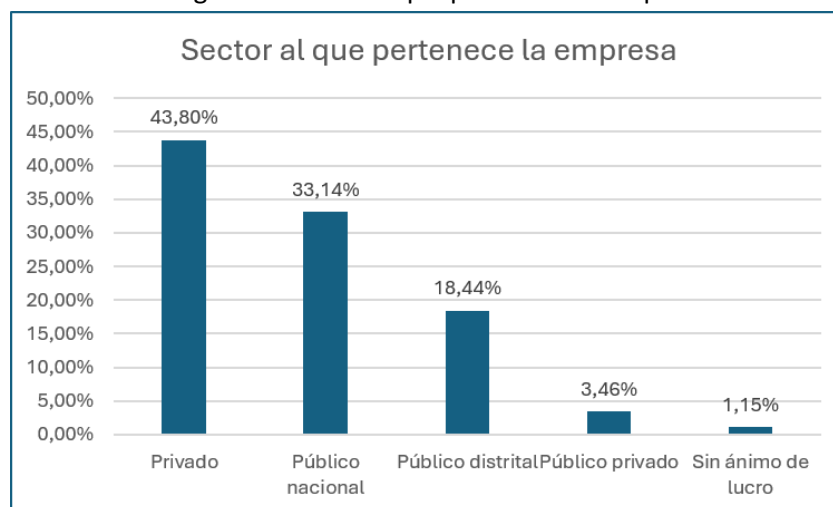
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 20.95% de las Personas Jurídicas se encuentran en la localidad de Suba, seguido por la localidad de Chapinero con el 16.22%, en tercer lugar, la localidad de Usaquén con el 12.84%, para un total entre estas tres localidades del 50.01%.

Por otra parte, en relación con las personas jurídicas relacionadas con la comercialización de los productos y servicios de la Unidad, se obtienen los siguientes resultados de caracterización:

- **Tipología organizacional: Procedimiento usado**

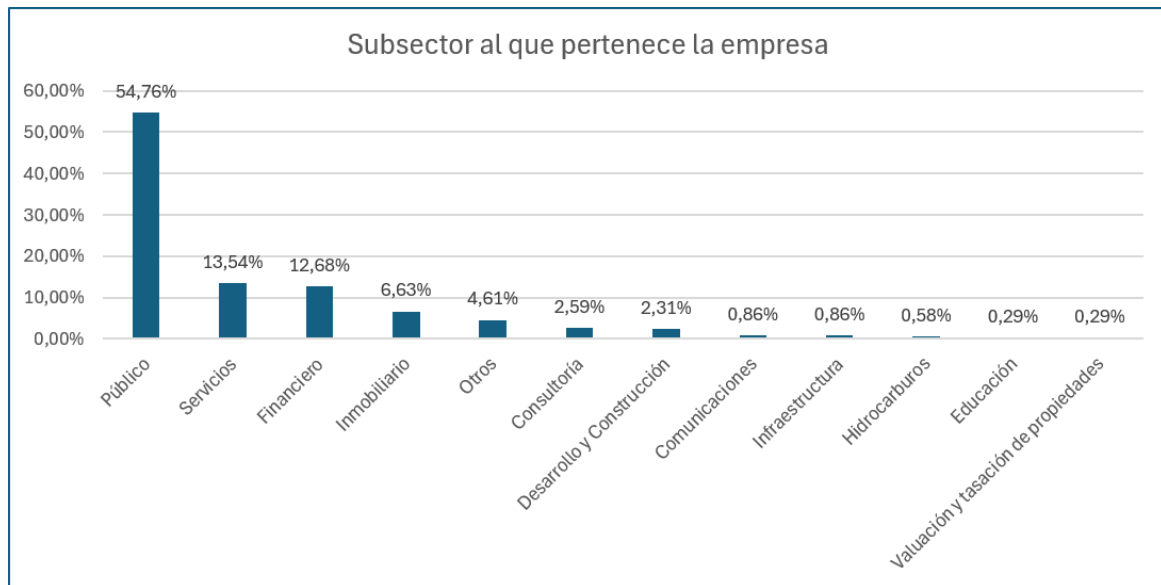
Imagen 26. Sector al que pertenece la empresa



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

Se observa que el 43.80% son empresas del sector privado, el 33.14% al sector público nacional, el 18.44% al sector público distrital y el 3.46% sector público privado, terminando con un 1.15% de entidades sin ánimo de lucro.

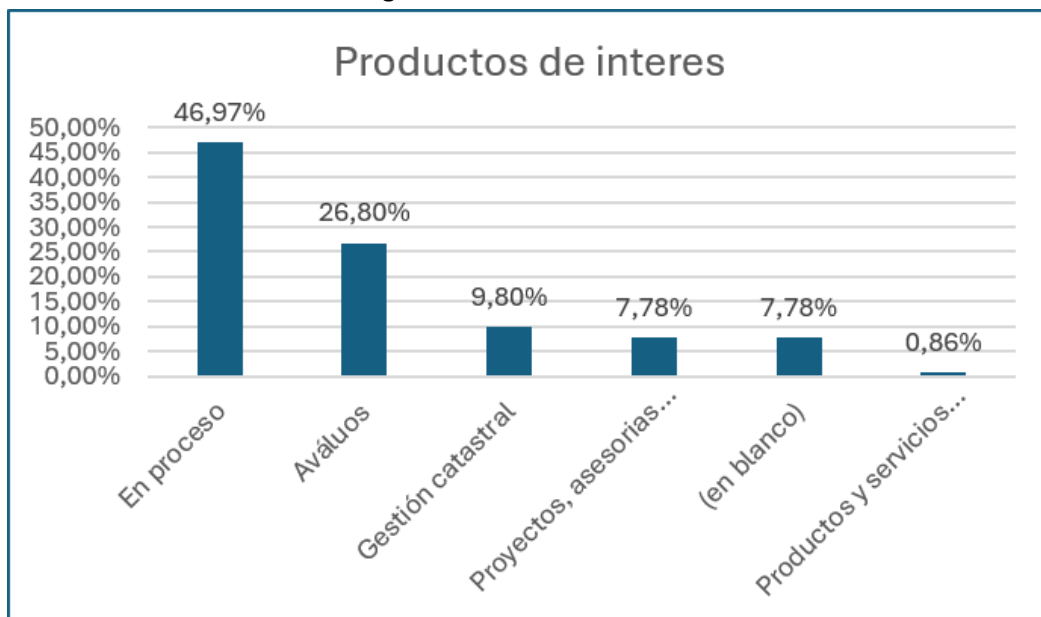
Imagen 27. Subsector al que pertenece la empresa



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

El 54.76% pertenece al subsector público, el 13.54% al subsector servicios, el 12.68% al subsector financiero, son los tres primeros.

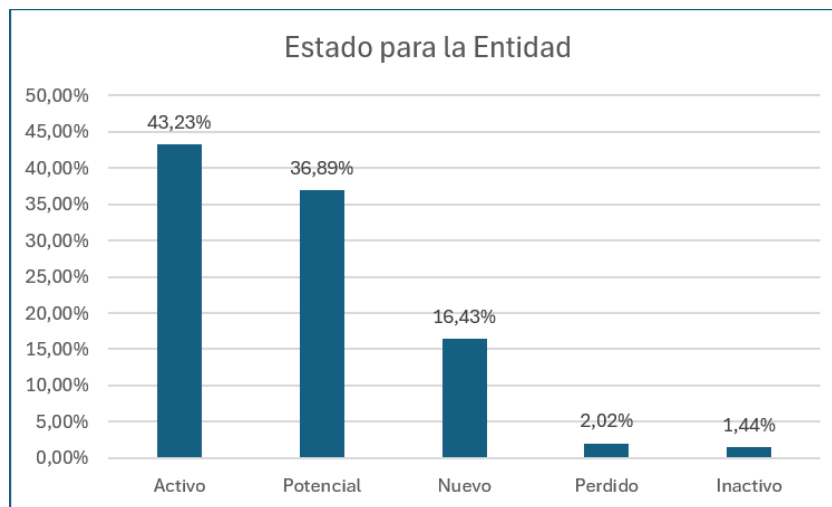
Imagen 28. Productos de interés



Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

En relación al interés frente a productos, el 46.97% se encuentra En proceso de definir el producto, para el 26.80% son los Avalúos, el 9.80% productos de Gestión Catastral, en menos porcentaje se tiene los Proyectos y asesorías.

Imagen 29. Estado para la Entidad



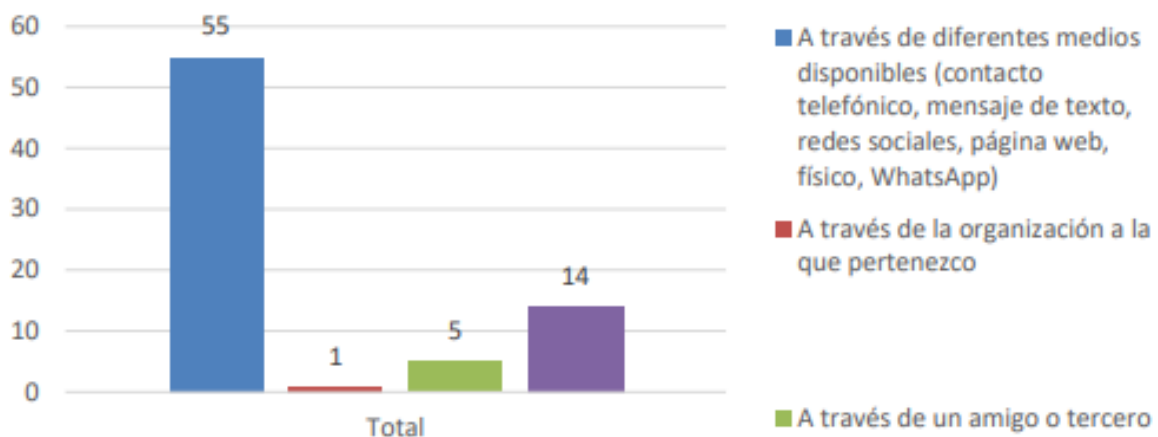
Fuente: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano

En relación con el estado de relacionamiento, el 43.23% son Entidades en estado activos, el 36.89% se encuentra en estado con potencial, el 16.43% son entidades nuevas, el 2.02% son consideradas perdido y un 1.44% se encuentra Inactivo.

Temas de interés de los Espacios de participación – rendición de cuentas

En el marco de la construcción del Plan de participación ciudadana de la entidad, se realizaron consultas en los diálogos ciudadanos, realizados en 2025 en las localidades de Usme, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Fontibón y Kennedy, Engativá y Usaquén con un total de 213 asistentes, de los cuales 75 participantes resolvieron el sondeo, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

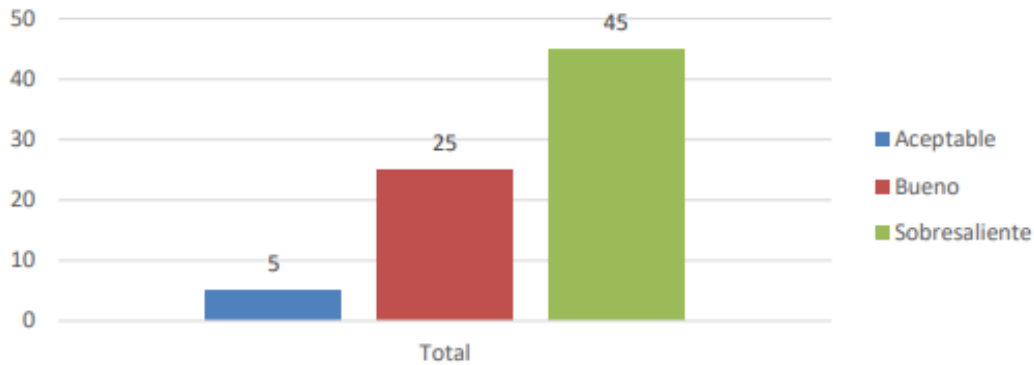
Imagen 30. ¿Cómo se enteró de la convocatoria?



Fuente: Diagnóstico Política de participación ciudadana 2025

La información anterior muestra que la ciudadanía se enteró de la convocatoria a la actividad en mayor parte (73%) a través de canales directos como telefónico, físico y página web, lo que indica que debemos fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía de manera directa utilizando herramientas como whatsapp o mensajes de texto.

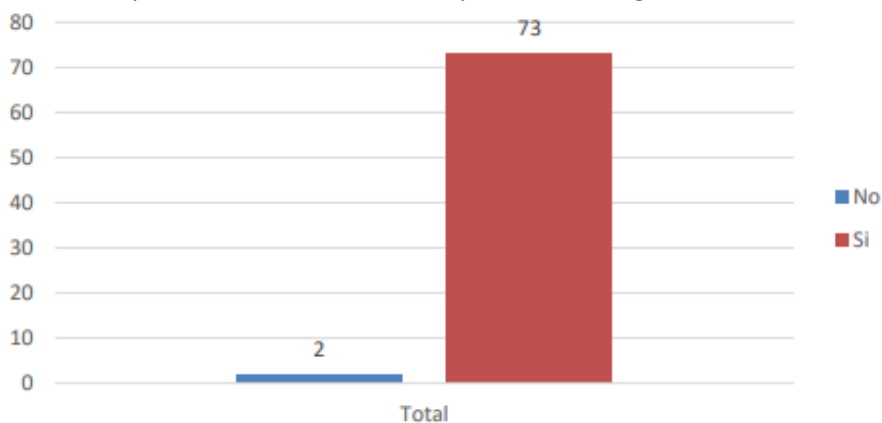
Imagen 31. ¿La información presentada en la audiencia pública o diálogo ciudadano fue clara y comprensible?



Fuente: Diagnóstico Política de participación ciudadana 2025

La ciudadanía en un 68% confirma que la información brindada fue clara y comprensible, mientras solo un 4% de los encuestados afirma que esta fue un poco confusa o no fue explicada de manera clara. De esta forma se evidencia que la mayor parte de los asistentes tienen la percepción que fueron resueltas sus inquietudes, sin embargo, debemos seguir fortaleciendo el lenguaje claro de cara a la ciudadanía.

Imagen 32. ¿La información presentada en la audiencia pública o diálogo ciudadano fue clara y comprensible?



Fuente: Diagnóstico Política de participación ciudadana 2025

Según el 97% de la ciudadanía encuestada, la UAECD escuchó y respondió a sus preguntas, lo que nos demuestra que los diálogos ciudadanos son una instancia efectiva para llegar a la comunidad.

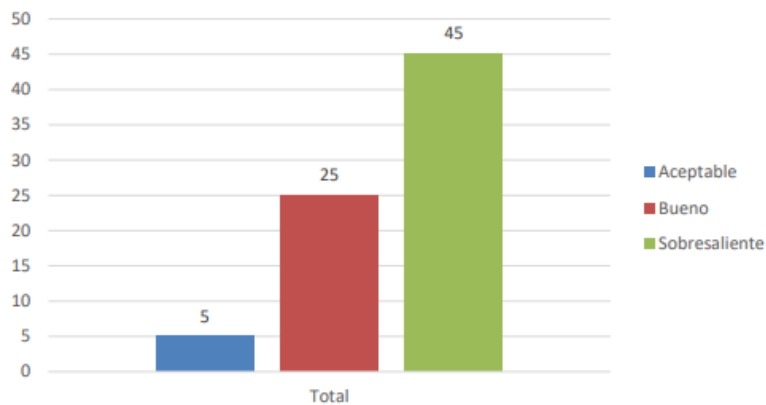
Imagen 33. ¿Qué información le gustaría conocer o ampliar de Catastro Bogotá?

¿Qué información le gustaría conocer o ampliar de Catastro Bogotá?	% Participación
Trámites	81,33%
Censo Inmobiliario de Bogotá	4%
Actualización colaborativa	14,67%
Total, general	100,00%

Fuente: Diagnóstico Política de participación ciudadana 2025

El 81% de la ciudadanía expresa que le gustaría conocer o ampliar información sobre los trámites que puede realizar ante a UAECD, mientras el 14% están interesados en saber sobre actualización colaborativa. Por ello, es importante continuar fortaleciendo las mesas de trabajo y participación que permita ampliar información y posicionarnos como una entidad cercana a la comunidad.

Imagen 34. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción frente a este espacio?



Fuente: Diagnóstico Política de participación ciudadana 2025

Lo anterior nos indica que el 60% de la comunidad se siente satisfecha con el espacio de Dialogo realizado calificando la actividad como sobresaliente, es importante fortalecer estos espacios con alternativas pedagógicas para así satisfacer las necesidades de información que tiene la comunidad en general.

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, la información de la matriz de las reuniones en el 2025 arroja la siguiente información:

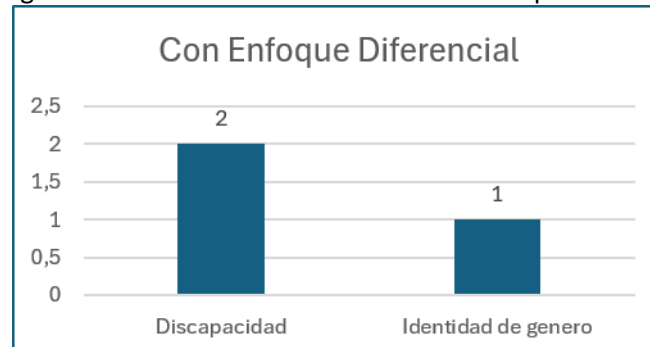
Imagen 35. Grupo de valor de las actividades de participación



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Se destaca una participación significativa de la ciudadanía, seguido por el Concejo de Bogotá, las Juntas Administradoras locales y las Juntas de Acción Comunal.

Imagen 36. Actividades con asistentes de enfoque diferencial



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Se realizaron tres actividades de participación con enfoque diferencial en relación con discapacidad e identidad de género.

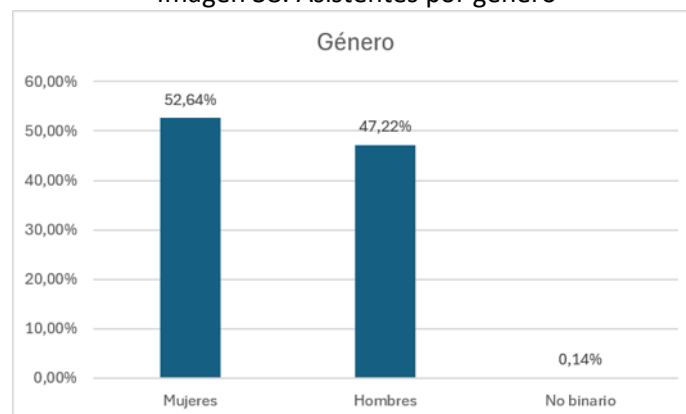
Imagen 37. Actividades por localidad



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Se destaca la participación de actividades en las localidades de Suba, Teusaquillo, Usme, Ciudad Bolívar y Usaquén.

Imagen 38. Asistentes por género



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

La mayor participación se dio por parte de mujeres en un 52.64%, seguido por hombres en un 47.22%.

1.1.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente el análisis de la información disponible, en particular, el entendimiento de los requisitos establecidos para los productos y la retroalimentación de los grupos de valor a través de xxxx se realizó una identificación de necesidades y expectativas y la forma como institucionalmente se gestionan.

Grupo de valor ciudadanía

Necesidades

- Cumplimiento de los requisitos legales asociados a los productos generados por el proceso, en relación con: la atención de radicaciones, gestión de solicitudes, notificación, actividades de participación ciudadana.
- Cumplimiento de las especificaciones definidas para los productos y servicios.

Grupo de valor entidades nacionales y distritales

Necesidades

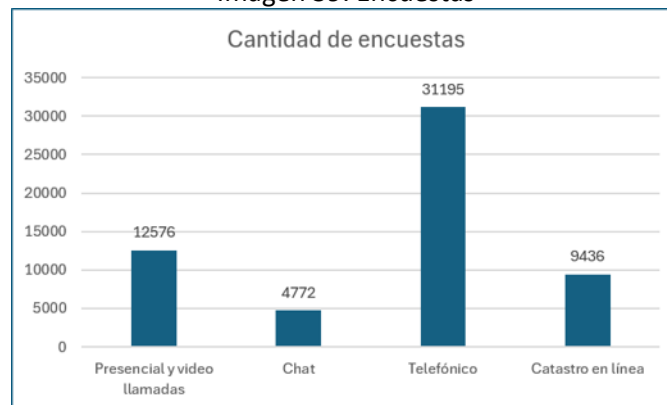
- Cumplimiento de los requisitos legales asociados a los productos generados por el proceso, en relación con la atención de radicaciones, gestión de solicitudes, notificación, actividades de participación ciudadana e intercambio de información.
- Cumplimiento de las especificaciones de los productos y servicios.

Expectativas

El proceso adelanta la medición de satisfacción de los grupos de valor a través de encuestas de satisfacción por canal y/o servicio y se destaca la realización en 2025 de una encuesta de satisfacción a través de una consultoría externa y del cual se resaltan recomendaciones específicas por canal que permiten identificar oportunidades de mejora resultado del análisis de la percepción de los grupos de valor.

De las encuestas realizadas por canal y/o servicio se resaltan más 57.000 encuestas realizadas.

Imagen 39. Encuestas



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

A continuación y tomando como insumo las respuestas del sondeo de satisfacción y caracterización del 2025 en lo que respecta a las preguntas de satisfacción del documento, se presentan los resultados por canales de atención 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.

Imagen 40. Satisfacción canal telefónico

Canal Telefónico	No. De Encuestas	Calificación Promedio
¿Qué tan satisfecho está usted en general con Catastro Distrital?	1887	51,09%
amabilidad y profesionalismo	6213	88,33%
Recomendación	2110	47,81%
Total satisfaccion canal Telefónico		62,41%

Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

El porcentaje de satisfacción promedio del canal telefónico en estos sondeos fue del 62.41%.

Imagen 40. Satisfacción canal presencial y video llamada

Canal Presencial y videollamada	No. De Encuestas	Calificación Promedio
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada?	12576	99,10%
¿El funcionario resolvió su solicitud satisfactoriamente?	12576	99,10%
¿Qué tanto recomendaría la atención?	12576	99,00%
¿Cómo calificaría la amabilidad y profesionalismo de la persona que lo atendió?	12576	98,87%
Total satisfaccion canal Presencial y video llamada		99,02%

Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

El porcentaje de satisfacción promedio de canal presencial y video llamada en estos sondeos fue del 99.02%.

Imagen 40. Satisfacción Catastro en Línea

Catastro En Línea	No. De Encuestas	Calificación Promedio
¿Qué tan satisfecho está usted en general con Catastro Distrital? (tenga en cuenta todos los contactos que ha tenido con la entidad)	9436	83,70%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA CONECTIVIDAD de Catastro en Línea?	9436	84,70%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN de Catastro en Línea?	9436	84,10%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para encontrar la información/navegabilidad?	9436	83,40%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la facilidad para consultar la información que le interesa?	9436	83,30%
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información encontrada?	9436	83,70%
¿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?	9436	83,60%
¿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?	9436	84,90%
Total satisfaccion canal CEL		83,93%

Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

El porcentaje de satisfacción promedio con Catastro en Línea en estos sondeos fue del 83.93%.

Imagen 41. Satisfacción Catastro en Línea

Canal Chat	No. De Encuestas	Calificación Promedio
¿Cómo califica la amabilidad del asesor?	1026	82,44%
¿El asesor lo orientó de manera satisfactoria?	801	81,47%
¿Recomendaría usted este canal de orientación?	698	80,60%
Amabilidad y profesionalismo	592	76,32%
La satisfacción con la atención ofrecida por el	366	75,74%
La solución ofrecida por el agente	336	71,49%
Queremos saber tu opinión, cuéntanos cómo fue tu experiencia en este canal	519	79,54%
Recomendarías la atención ofrecida por el agente	432	77,59%
Total satisfaccion canal Chat		78,15%

Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

El porcentaje de satisfacción promedio con Catastro en Línea en estos sondeos fue del 78.15%.

En relación con los resultados de la encuesta de satisfacción a través de una consultoría externa anual, se obtuvieron los siguientes resultados y conclusiones:

Resultados Demograficos

Imagen 42. Público objetivo



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Del público objetivo, el 99% correspondió a personas naturales y el 1% a personas jurídicas.

Imagen 43. Participación por genero



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

La participación en este sondeo fue principalmente masculino en un 50.2% y femenina en un 49.8%

Imagen 44. Contribución a la población



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Se tuvo una mayor participación de las localidades de Suba, Engativá y Kenedy.

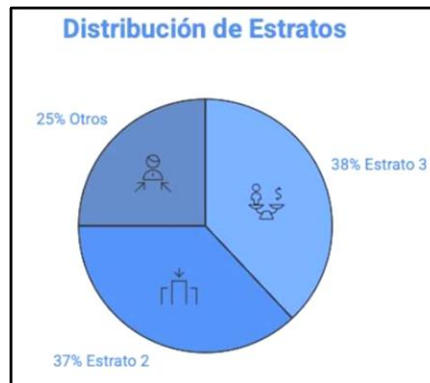
Imagen 45. Distribución de edad de los encuestados



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

De los encuestados el 45% se encontraban en un rango de edad superior a los 50 años.

Imagen 46. Distribución de Estratos



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Por estrato, los más representativos son los estratos 3 y 2.

Imagen 47. Nivel educativo de la población

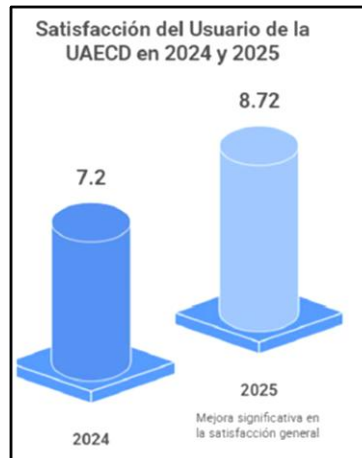


Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Por nivel educativo la mayor proporción se encuentra en nivel educativo universitario.

Grados de Satisfacción General

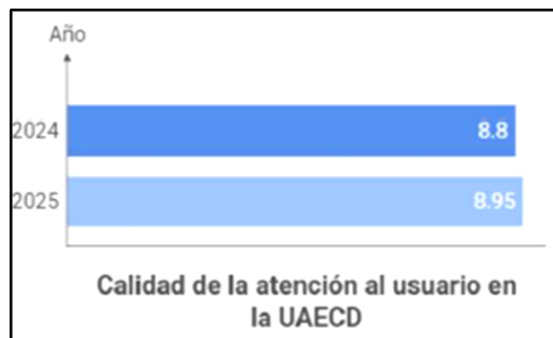
Imagen 48. Satisfacción del Usuario de la UAECD en 2024 y 2025



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Es importante resalta la mejora significativa en la satisfacción general entre el 2024 y 2025, pasando de 7.2 a 8.72.

Imagen 49. Calidad de la atención al usuario en la Unidad



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

La calificación de la calidad de la atención se incrementó de 8.8 en 2024 a 8.95 en 2025.

Índices de satisfacción por canal

Imagen 51. Comparativo Canales 2024 y 2025

Canal	2024	2025	
Call Center telefónico	7.5	5.9	↓
Participación Ciudadana	9.2	9.8	↑
Chat- Página Web	7.7	6.7	↓
SuperCADES (Presencial)	6.9	9	↑
Tienda Virtual	8	9.4	↑
Catastro en Línea	6.9	7.2	↑
Notificaciones	7.6	9.3	↑
Sistema Distrital de Peticiones	6.9	6.7	→
Orientación Virtual (Teams)	7.2	7	→
Contratos/Convenios de Entidades	9	9.6	↑
Información de Entidades	10	9.9	→
Planoteca (Presencial)	7.5	9.7	↑
Ventanilla Única de Construcción	6.4	8.7	↑
Petición Escrita	5.6	8.1	↑
Promedio	7.6	8.36	↑

Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

De los 14 ítems, se presenta incremento en la calificación de 9 ítems y sobre el promedio general, 3 ítems mantienen una calificación promedio y dos bajaron entre vigencias.

A continuación, en la imagen se presentan junto con las calificaciones y tendencias, las recomendaciones resultado del sondeo.

Imagen 52. Comparativo Canales 2024-2025 Tendencia y Recomendaciones

Canal	2024	2025	Var	Tendencia	Recomendaciones
Petición Escrita	5.6	8.1	2.5	▲ Mejora importante	Promover el canal para usuarios que prefieren atención formal. Agilizar la respuesta escrita, mantener guiones con respuestas claras ante la petición.
Ventanilla Única de Construcción	6.4	8.7	2.3	▲ Mejora notable	Continuar con la digitalización de trámites. Implementar sistema de citas virtuales y seguimiento en línea.
Planoteca (Presencial)	7.5	9.7	2.2	▲ Mejora significativa	Difundir este canal como modelo de atención. Documentar procesos de mejora para replicarlos a los demás canales.
SuperCADES (Presencial)	6.9	9	2.1	▲ Mejora significativa	Reforzar buenas prácticas de atención presencial; mantener la dotación, señalización y acompañamiento al ciudadano.
Notificaciones	7.6	9.3	1.7	▲ Mejora significativa	Mantener la eficiencia del sistema de envío y seguimiento. Evaluar incluir mensajes de confirmación o recordatorios automáticos.
Tienda Virtual	8	9.4	1.4	▲ Mejora	Promover el uso digital. Incluir tutoriales o guías interactivas para facilitar trámites en línea.
Participación Ciudadana	9.2	9.8	0.6	▲ Mejora	Mantener la estrategia participativa actual; reforzar la retroalimentación a la comunidad y comunicación de resultados.
Contratos/Convenios de Entidades	9	9.6	0.6	▲ Mejora	Mantener la gestión documental eficiente. Reforzar trazabilidad digital y transparencia.
Catastro en Línea	6.9	7.2	0.3	▲ Mejora leve	Optimizar tiempos de carga y estabilidad del sistema. Continuar mejorando usabilidad y soporte técnico.
Información Consulta de Entidades	10	9.9	-0.1	→ Se mantiene	Sostener altos estándares de precisión y actualización; asegurar consistencia entre canales.
Sistema Distrital de Peticiones BTE	6.9	6.7	-0.2	→ Se mantiene	Analizar cuellos de botella en tiempos de respuesta y seguimiento. Establecer KPIs de cierre.
Videollamada (Teams)	7.2	7	-0.2	→ Se mantiene	Estandarizar la experiencia virtual, reforzar guías previas a la cita y mejorar la conexión técnica (audio/video).
Chat – Página Web	7.7	6.7	-1	▼ Disminuye	Auditar tiempos de respuesta y lenguaje del chat. Optimizar la interfaz y ampliar horarios de atención. Incluir IA o bots híbridos con supervisión humana.
Call Center telefónico	7.5	5.9	-1.6	▼ Disminuye	Revisar protocolos de atención, tiempos de respuesta y capacitación del personal. Implementar scripts más empáticos y mejorar el seguimiento post-llamada.
Promedio Global	7.6	8.36	✓ 0.76 %	▲ Mejora global del 10 %	Consolidar buenas prácticas y replicar estrategias de canales con mayor mejora.

Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Como resultado de las diferentes iniciativas de mejora institucional se obtuvo para 2025 un grado de satisfacción general del 8.72.

Imagen 49. Grado de Satisfacción General



Fuente: Subgerencia de Atención y Participación al Ciudadano

Seguimiento

La Unidad cuenta con instrumentos de planeación institucional que se actualizan anualmente y a través de los cuales dar cumplimiento a su misión y funciones en desarrollo de su marco legal y a partir de los cuales satisfacer las necesidades identificadas e incorporar acciones de mejora; en particular, se destacan:

- Plan de acción e instrumentos de gestión del proceso como indicadores.
- Estrategia de servicio al ciudadano.
- Estrategia de participación ciudadana.
- Estrategia comercial y de mercadeo.

1.2. COMUNICACIONES

1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y GRUPOS DE VALOR

Grupos de valor: Ciudadanía, Procesos internos y Medios de comunicación.

Canales de interacción:

- Redes sociales.
- Página web.
- Medios de comunicación.
- Mesas de servicio.
- Correo electrónico.

Productos:

- Campañas y productos comunicativos.
- Información actualizada de la sección de Transparencia de la página web.
- Mesas de servicio atendidas.

1.2.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de estas variables se realizó con base en los Informes de interacciones en redes sociales, página web, mesa de servicios y base de datos de medios de comunicación de la vigencia 2025.

1.2.3. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

Teniendo en cuenta una priorización de variables por su relevancia, disponibilidad y posibilidad de medición, se determinaron aquellas que se utilizaron para segmentar la información de los grupos de valor.

Grupo de valor Ciudadanía y Procesos internos

Intrínseca: Acceso y uso de canales.

1.2.4. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

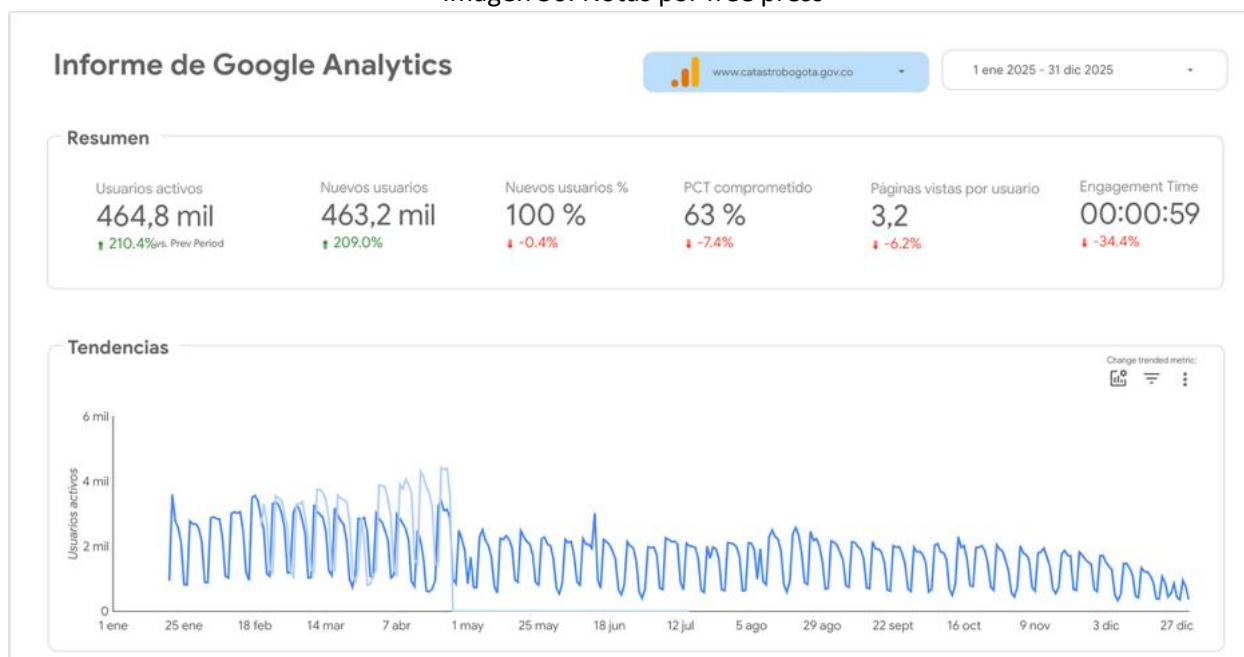
Intrínsecas: Acceso y uso de canales

- **Portal web**

De acuerdo con el volumen de tráfico y nivel de interacción de los usuarios del portal web durante el 2025 se tiene el siguiente comportamiento:

- Usuarios activos: 464.800.
- Páginas vistas por usuario: 3,2 páginas.
- Total de visitas de página estimadas: 1.487.360 vistas (usuarios × páginas vistas por usuario).
- Tiempo promedio de interacción: 59 segundos.

Imagen 50. Notas por free press



Fuente: Informe de Google Analytics

De este comportamiento es importante señalar que en el primer cuatrimestre (enero – abril) se registró la mayor actividad del año, mostrando un comportamiento cíclico con picos recurrentes que superaron de manera sostenida los 4 millones de usuarios activos en los puntos más altos. En el periodo mayo – diciembre, se produce una estabilización y descenso, en donde el volumen de usuarios experimentó una contracción notable, perdiendo la volatilidad del inicio de año y estabilizándose en una meseta lineal con un promedio inferior a los 2 millones de usuarios activos por periodo de medición.

• Redes sociales

La Unidad publicó durante 2025 información en las siguientes redes sociales: Facebook, Instagram, X, YouTube y LinkedIn, de lo que se resaltan los siguientes resultados:

Facebook:

- 175.000 visualizaciones aproximadas.
- Más de 8.500 seguidores.

Instagram:

- 248.000 visualizaciones aproximadas.
- Más de 3.400 seguidores.

X:

- Más de 30.000 seguidores.

Youtube:

- 26.000 visualizaciones aproximadas.
- Más de 700 suscriptores.

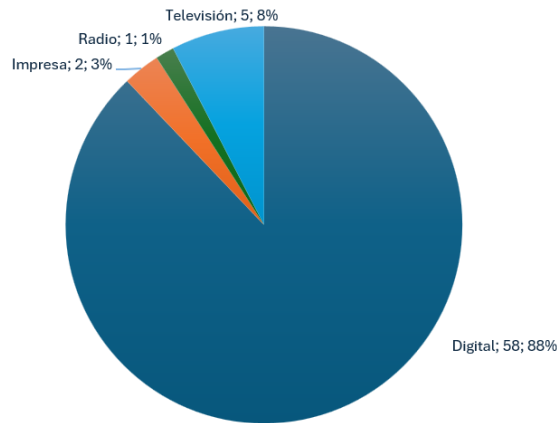
LinkedIn:

- Más de 1.700 seguidores.

- **Free-press**

De las notas emitidas por free press, es decir, por menciones de medios de comunicación sin pago por parte de la entidad, se destaca que un 88% se realiza a través de medios digitales, un 8% en televisión, un 3% por medios impresos y 1% en radio.

Imagen 51. Notas por free press

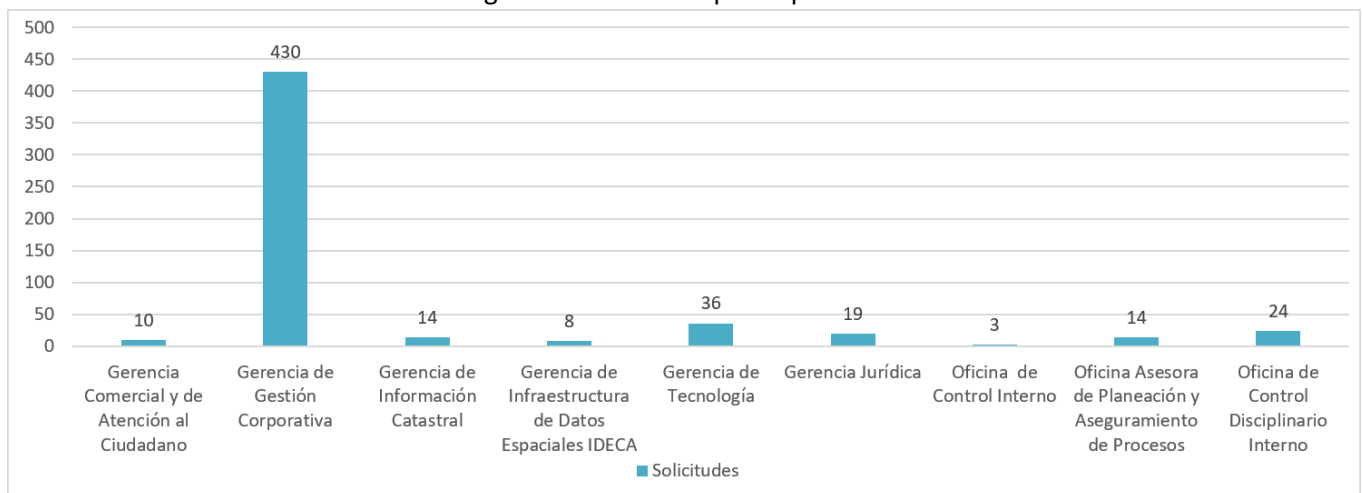


Fuente: Informe matriz de noticias Catastro Bogotá 2025

- **Solicitudes internas**

Teniendo como referente la información consolidada de la mesa de servicios, se tiene que de un total de 557 solicitudes, el 77% fueron realizadas por la Gerencia de Gestión Corporativa, de las que se resaltan las relacionadas con talento humano y gestión ambiental, seguido por la Gerencia de Tecnología (6%), Control disciplinario interno (4%), Gerencia Jurídica, Gerencia de Información Catastral y la Oficina Asesora de Planeación (3% cada una), Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano (2%) y Gerencia de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA y la Oficina de Control Interno (1% cada una).

Imagen 52. Solicitudes por dependencia



Fuente: Informe de la mesa de servicios de comunicaciones 2025

1.2.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente el análisis de la información disponible, en particular, el entendimiento de la gestión del proceso de Gestión de comunicaciones se realizó una identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Grupo de valor: Ciudadanía y Procesos internos.

Necesidades: Información sobre la entidad y su gestión.

Expectativas:

Identificadas por el proceso a partir de mecanismos de retroalimentación base para la formulación del plan de comunicaciones como las mesas de trabajo o acompañamiento a las dependencias para recopilar las necesidades de comunicaciones interna y externa y la realización de una encuesta de satisfacción a los servidores, resaltando actividades encaminadas a comunicar e informar sobre:

- Etapas y resultados del Censo Inmobiliario.
- Trámites que se radican ante Catastro.
- Canales y puntos de atención con que cuenta la Entidad.
- Servicios y productos que ofrece la Unidad.
- Herramientas, portales, aplicaciones y plataformas que le permiten a los grupos de valor tomar dediciones basadas en datos.
- Estudios, investigaciones o análisis sobre el mercado inmobiliario de Bogotá.
- Importancia del uso de información geográfica.
- Cultura organizacional al interior de la entidad.

Seguimiento: La Unidad cuenta con instrumentos de planeación institucional que se actualizan anualmente y a través de los cuales dar cumplimiento a sus funciones y mejorar continuamente; en particular, se destaca:

- Plan de comunicaciones a partir del cual se realiza la propuesta de valor en materia de comunicaciones para cada vigencia.
- Instrumentos de planeación y gestión del proceso como la mesa de servicios, a través de la cual se da trámite de las diferentes solicitudes de publicación de información de las dependencias con destino a usuarios internos y grupos de valor.

2. PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN CATASTRAL Y VALUATORA

GERENCIA DE INFORMACIÓN CATASTRAL - SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA – SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA

2.1. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y GRUPOS DE VALOR

Teniendo en cuenta lo definido inicialmente en la Caracterización del proceso y los procedimientos, a continuación se presenta la relación de los grupos de valor y productos asociados, incluyendo los canales de interacción.

Grupos de valor:

- Ciudadanía
- Entidades nacionales y distritales
- Academia, gremios y Entidades privadas (operación estadística)

Canales de interacción:

La Unidad cuenta con canales disponibles de atención que corresponden con los que se señalan en el aparte de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.

Productos:

- Base de datos gráfica y alfanumérica con información, física, jurídica y económica actualizada.
- Solicitudes y/o trámites atendidos (trámites catastrales, topográficos, nomenclatura).
- Respuesta a solicitudes de plusvalía.
- Respuesta a solicitudes de avalúos comerciales.
- Operación estadística generada.

2.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de estas variables se realizó con base en la información de Caracterización y Procedimientos del proceso, así como del Documento técnico de la estructura de los archivos de información básica catastral y el Plan general Operación estadística Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB).

2.3. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

Teniendo en cuenta una priorización de variables por su relevancia, disponibilidad y posibilidad de medición, se determinaron aquellas que se utilizaron para segmentar la información de los grupos de valor.

Es importante realizar la siguiente precisión:

La Unidad cuenta con una oficina de relacionamiento con el ciudadano que corresponde a la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano que es la dependencia que tiene el primer contacto con los grupos de valor, lo que podría denominarse el “front”.

Por esta razón, los elementos de caracterización o segmentación del grupo de valor ciudadanos y entidades se encuentra en el numeral 1, lo cual aplica para lo relacionado con los trámites que ingresan por los diferentes canales de atención y para el grupo de valor entidades en lo relacionado con el producto de avalúos comerciales.

Por otra parte, en relación con la Base de datos gráfica y alfanumérica con información, física, jurídica y económica actualizada destacando el principal destinatario de este producto se identificaron las siguientes variables:

Grupo de valor entidades públicas:

- Geográfica: Ubicación principal.
- Tipología organizacional: Sector al que pertenece.

De forma particular, en relación con la Operación estadística se identifica de forma agrupada para sus grupos de valor (Entidades públicas, Academia, Gremios y Ciudadanía) la variable:

- Intrínseca: Intereses.

2.4.RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

Como resultado del análisis de la información disponible y según las variables priorizadas, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En cuanto al producto asociado a trámites, se relacionan los resultados generados por el proceso de Relacionamiento estratégico en el numeral 1.

Para la Base de datos gráfica y alfanumérica y las solicitudes de plusvalía, en relación con la variable geográfica y tipología organizacional se obtiene:

- **Geográfica: Ubicación principal**

Teniendo como referente el principal destinatario de la Base de datos gráfica y alfanumérica con información, física, jurídica y económica, que corresponde a la Secretaría Distrital de Hacienda, ubicada en la ciudad de Bogotá.

Se resalta también que la Unidad realiza el reporte de información catastral en el Sistema Nacional de Información Catastral -SINIC- o en la herramienta que haga sus veces, de manera oportuna, completa y conforme a los estándares técnicos establecidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, cuya ubicación principal se encuentra en Bogotá.

Para el caso de las solicitudes de plusvalía, se relaciona la Secretaría Distrital de Planeación, cuya ubicación se encuentra en Bogotá.

- **Tipología organizacional: Sector al que pertenece.**

La Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C., hace parte del Sector Hacienda, del cual es cabeza.

La Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá, D.C, hace parte del Sector Planeación.

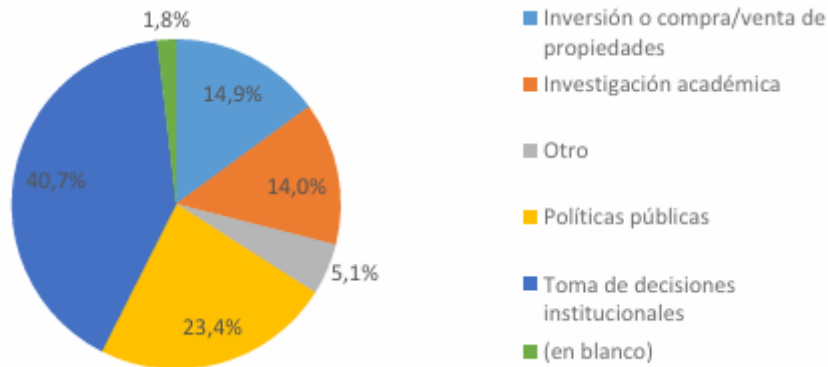
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, entidad del orden nacional, del Sector estadístico.

Grupos de valor de la Operación estadística (Entidades públicas, Academia, Gremios y Ciudadanía):

- **Intrínseca: Intereses.**

En el proceso de construcción de la Operación estadística de los Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB), se realizó un ejercicio de detección de necesidades a través de una consulta de necesidades temáticas y de desagregación geográfica asociadas, así como necesidades adicionales de información que se puedan suplir con la Operación estadística, de donde se obtuvieron los siguientes resultados:

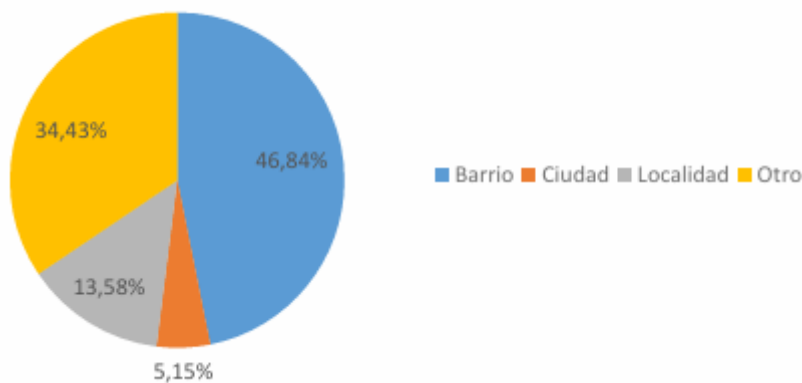
Imagen 53. Finalidad principal de información sobre el cambio en el valor comercial de predios en Bogotá



Fuente: Plan General Operación estadística Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB)

La principal finalidad de la información es la toma de decisiones institucionales, seguida de políticas públicas, inversión e inversión o compra de propiedades.

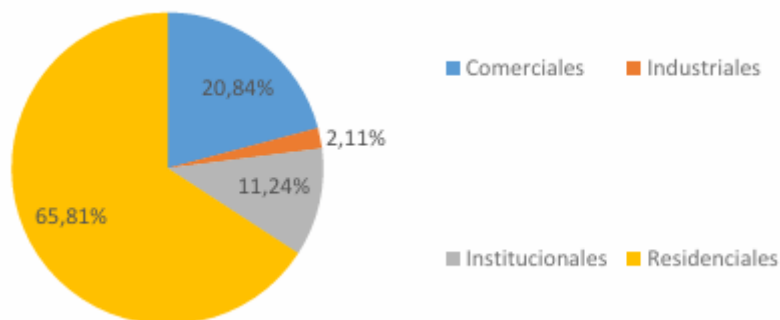
Imagen 54. Nivel máximo de desagregación de la información sobre el cambio en el valor comercial de predios en Bogotá



Fuente: Plan General Operación estadística Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB)

El principal nivel de desagregación solicitado es barrio, seguido de otro (fundamentalmente predio y Unidad de Planeación Local).

Imagen 55. Usos sobre los que se quiere obtener información sobre el cambio en el valor comercial de predios en Bogotá



Fuente: Plan General Operación estadística Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB)

El principal uso sobre el que se quiere conocer la variación de precios es el residencial, seguido del comercial.

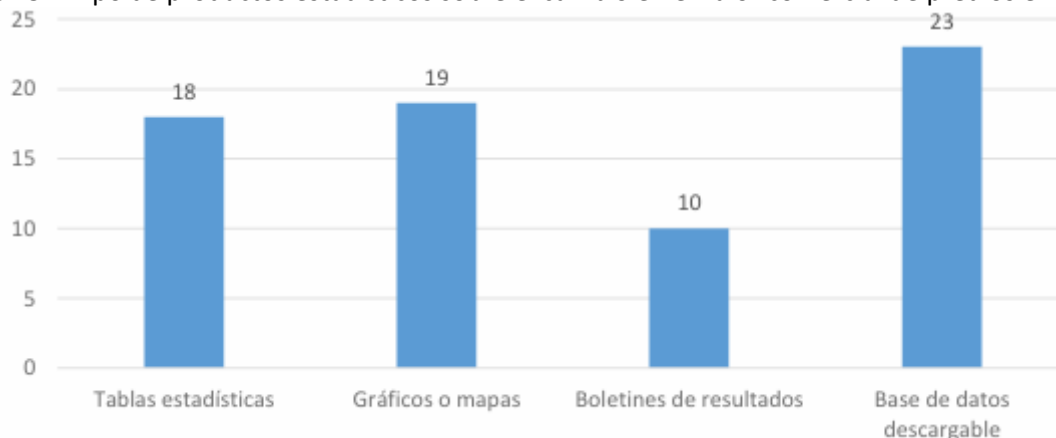
Imagen 56. Variables priorizadas por los usuarios

Variables priorizadas por los usuarios	
Antigüedad	Usos
Área construida	Valor catastral
Área de terreno	Valor comercial
Destinos	Valor de construcción por m2
Norma de uso	Valor de referencia
Presencia de animales domésticos o salvajes en los predios	Valor del suelo
Ubicación	Variación anual absoluta del precio
Tipos de construcción	Variación anual porcentual del precio

Fuente: Plan General Operación estadística Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB)

Estas variables se tienen en cuenta para el desarrollo de la OE, a excepción de “Presencia de animales domésticos o salvajes en los predios” dado que la base predial actualiza atributos físicos, jurídicos y económicos de los inmuebles y no incorpora datos acerca de la ocupación.

Imagen 57. Tipo de productos estadísticos sobre el cambio en el valor comercial de predios en Bogotá



Fuente: Plan General Operación estadística Indicadores de Valor Predial Urbano de Bogotá (IVPUB)

La imagen anterior muestra el interés de los usuarios sobre los tipos de productos de difusión de la información estadística sobre los que se encuentran interesados, a un 82,1% de los usuarios les interesa bases de datos descargables, por su parte un 64,3% se encuentra interesado en tablas estadísticas, un 67,2% en gráficos o mapas sobre la temática y un 35,7% se encuentra interesado en boletines estadísticos.

Esta identificación hace parte del documento Plan general de la Operación estadística.

2.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente el análisis de la información disponible, en particular, el entendimiento de los requisitos establecidos para los productos se realizó una identificación de necesidades y expectativas y la forma como institucionalmente se gestionan.

Necesidades:

Estos se relacionan con el cumplimiento de los requisitos normativos establecidos para cada uno de los productos definidos.

Expectativas:

Las especificaciones requeridas o esperadas para la entrega de la Base se encuentran determinadas a partir de un documento técnico emitido por la Secretaría Distrital de Hacienda que contiene las especificaciones y/o lineamientos técnicos bajo los cuales la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y la Secretaría Distrital de Hacienda realizan el envío y recepción de la información relacionada con el inventario de predios ubicados en el Distrito Capital y sobre los cuales la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá - DIB adelanta el ciclo tributario del impuesto predial unificado y particularmente para la emisión de facturas para cada año gravable.

También se resalta que de acuerdo a lo establecido por la Resolución 794 de 2026 que modifica parcialmente la Resolución N°. 1040 del 08 de agosto de 2023, única de la gestión catastral multipropósito, señala que el reporte de la información catastral en el Sistema Nacional de Información Catastral -SINIC- o en la herramienta que haga sus veces, se deberá realizar de manera oportuna, completa y conforme a los estándares técnicos establecidos por el IGAC.

En relación con la atención de los trámites de plusvalía se siguen los lineamientos o especificaciones establecidas por la normatividad en la materia, tales como los señalados por el artículo 111 del Decreto Distrital 639 de 2025 y la Resolución 0941 del 31 de julio de 2026 del IGAC. Lineamientos para la determinación del cálculo plusvalía.

Para el caso de la mejora percibida por los grupos de valor en relación con los trámites estos surgen de la evaluación de satisfacción realizada desde el proceso de Relacionamiento estratégico y enunciada de forma general en el numeral 1.

Seguimiento:

La Unidad cuenta con instrumentos de planeación institucional que se actualizan anualmente y a través de los cuales dar cumplimiento a su misión y funciones en desarrollo de su marco legal y a partir de los cuales satisfacer las necesidades identificadas e incorporar acciones de mejora; en particular, se destacan:

- Cronograma Censo.
- Plan de acción e instrumentos de gestión del proceso como indicadores.
- Proyecto de inversión.

En cuanto a la Operación estadística se cuenta con la información de identificación de necesidades de información que fueron base de la operación en su primera iteración.

3. PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

3.1. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y GRUPOS DE VALOR

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, tiene el rol de coordinadora y Secretaría Técnica de la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá - Ideca, mediante la cual todas las entidades del Distrito articulan la producción, documentación, interoperabilidad e integración para facilitar el acceso, intercambio, custodia, disposición, publicación, socialización, promoción, acceso, uso y aprovechamiento de los recursos geoespaciales, cumpliendo con el lineamiento de concebir a la información geográfica como un bien público de interés general.

Teniendo en cuenta lo definido en la caracterización del proceso gestión de información geográfica y sus procedimientos; a continuación, se presenta la relación de los grupos de valor y productos asociados, incluyendo los canales de interacción.

Grupo de valor:

- Ciudadanía
- Entidades miembros de Ideca
- Academia y grupos de investigación
- Entidades públicas nacionales y territoriales
- Sector privado

Productos:

- Requerimientos de recursos geográficos atendidos.
- Datos de referencia para Bogotá Distrito Capital y documentos técnicos.
- Datos temáticos.
- Servicios web geográficos interoperables.
- Estrategias desarrolladas para la promoción y fortalecimiento de capacidades Técnicas de Ideca.
- Instrumentos técnicos elaborados y/o actualizados (estándares y políticas para la gestión de la información geográfica).
- Productos de cartografía básica.

Canales de interacción:

- Portales web de la IDE de Bogotá (Mapas Bogotá, Plataforma de Información Geográfica. Plataforma de Datos Abiertos de Bogotá).
- Correo comisión Ideca (mesacomisionideca@catastrobogota.gov.co).
- Correo electrónico de Ideca (Ideca@catastrobogota.gov.co).
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha – BTE.
- Mesas de la Comisión Ideca.
- Actividades de promoción y fortalecimiento de capacidades de Ideca.
- Redes sociales de la entidad.

3.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de estas variables se realizó con base en la información del informe de uso y manejo de recursos geográficos, del reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025; así como, el reporte del indicador de satisfacción del proceso e informe de análisis 5 categorías usuario y subusuarios plataforma integrada de información geográfica y catastral.

3.3. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

Intrínsecas: Uso de canales.

Comportamentales: Niveles de uso.

Demográficas: Edad, Sexo.

3.4. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

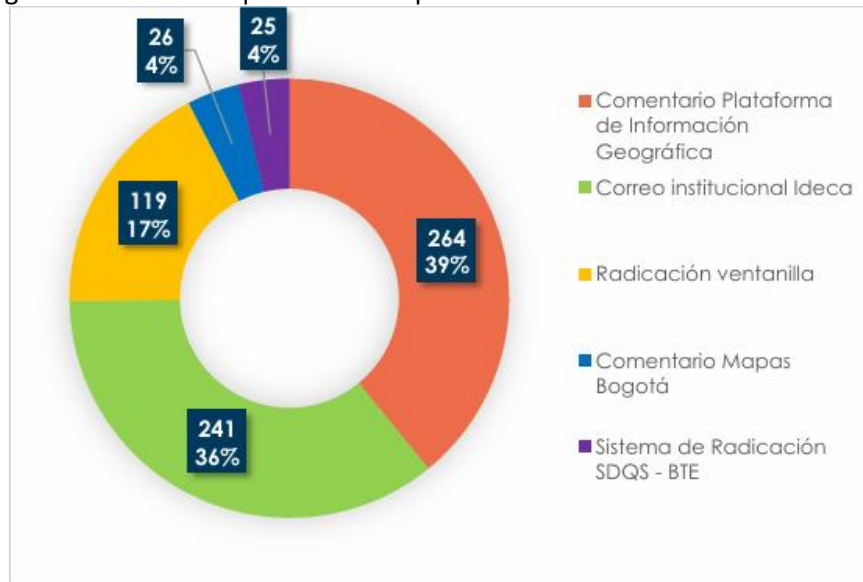
Teniendo en cuenta temas generales asociados a los grupos de valor, sus requerimientos, canales de interacción y basados en la información disponible se obtiene el siguiente análisis.

- Intrínsecas y Comportamentales**

Las comunicaciones que recibe la IDE de Bogotá, tienen como fuente los siguientes canales: solicitudes provenientes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha - BTE, sistema diseñado para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, para atención por parte de las entidades de la Administración Distrital; la ventanilla de radicación de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD); los comentarios que se realizan en los portales web de la IDE (Mapas Bogotá, Plataforma de información Geográfica); así como el correo electrónico de Ideca (Ideca@catastrobogota.gov.co).

El principal canal de recepción de solicitudes de requerimientos fue el de Comentarios Plataforma de Información Geográfica, que, para el 2025, representó el 39% del total de las comunicaciones recibidas. Cabe resaltar que los comentarios de la plataforma de información geográfica y de Mapas Bogotá son canalizados a través del correo institucional Ideca.

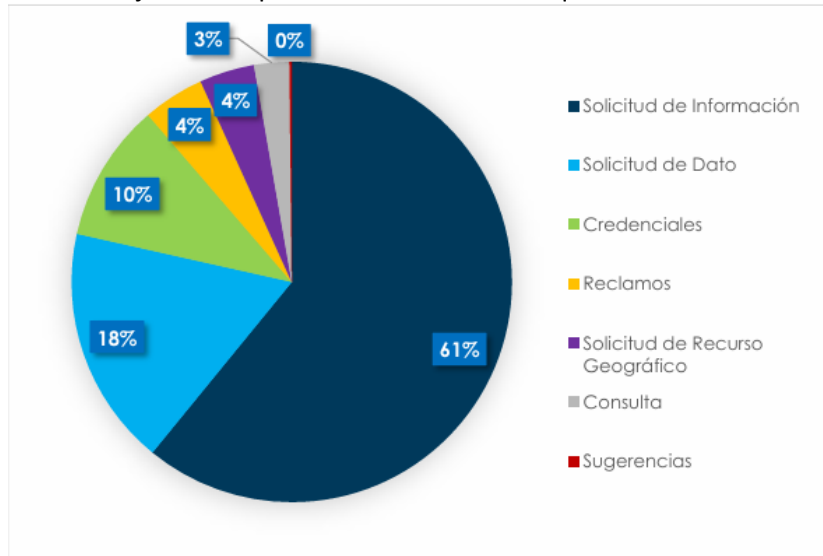
Imagen 58. Solicitudes que se reciben por los diferentes canales de comunicación



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

La solicitud más frecuente es la de información, seguida de las solicitudes de datos y peticiones para la creación de credenciales en las plataformas y aplicativos de la IDE de Bogotá. Posteriormente, se encuentran los reclamos (reportes de fallas o caídas de servicios y/o datos), solicitudes de recursos geográficos (API KEY servicio de geocodificación/procesamiento de datos), consultas y sugerencias.

Imagen 59. Porcentaje de los tipos de solicitud de los requerimientos atendidos por Ideca



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

La ciudadanía se destaca como el principal segmento de clientes de Ideca, seguido por las entidades distritales de Bogotá, la academia y la empresa privada. Le siguen las organizaciones públicas nacionales, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, entes de control y ciudadanos extranjeros.

Imagen 60. Segmentación de los clientes que realizaron requerimientos

Segmentación del Cliente	No. de requerimientos presentados
Ciudadanía	350
Organizaciones Públicas Distritales	199
Academia	56
Empresa Privada	32
Organizaciones Públicas Nacionales	26
Empresa prestadora de Servicios Públicos - SSPP	6
Ente de Control	3
Ciudadanía Extranjera	3

Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Teniendo en cuenta los usuarios que presentan requerimientos a Ideca, a través de una clasificación basada en el sector del Distrito Capital o nacional al que pertenece la entidad, empresa o institución, se presenta la siguiente distribución. Es importante señalar que la ciudadanía, ya sea nacional o extranjera, no está clasificada dentro de sectores específicos.

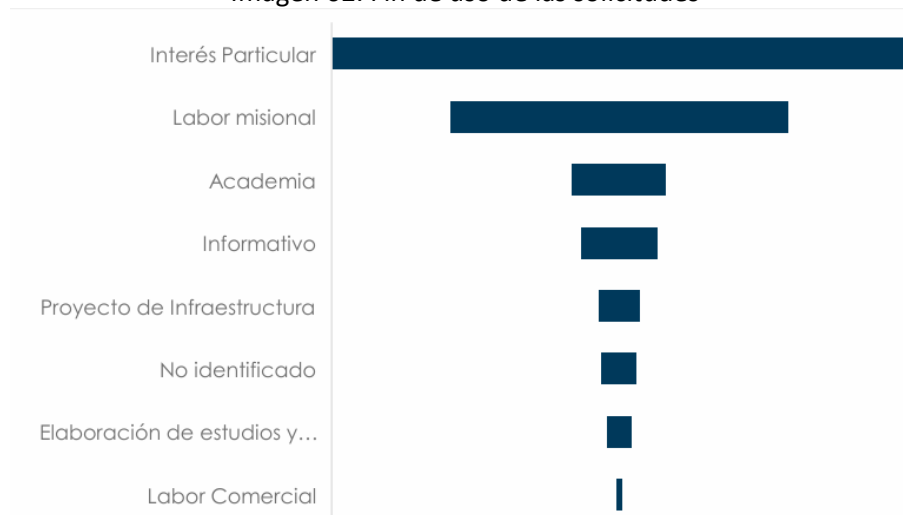
Imagen 61. Clasificación de los clientes de Ideca por sectores

Sector distrital o nacional al que pertenece la entidad / empresa / institución	Segmentación del cliente
Ambiente	Organizaciones Públicas Distritales
Autoridad Política	Organizaciones Públicas Distritales Organizaciones Públicas Nacionales
Cultura, Recreación y Deporte	Organizaciones Públicas Distritales
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Organizaciones Públicas Distritales
Educación	Academia Organizaciones Públicas Distritales Organizaciones Públicas Nacionales
Ente de Control	Ente de Control
Entidad Departamental	Organizaciones Públicas Nacionales
Entidad Extranjera	Organizaciones Públicas Extranjeras
Entidad Municipal	Organizaciones Públicas Nacionales
Entidad Nacional	Organizaciones Públicas Nacionales
Gestión Jurídica	Organizaciones Públicas Distritales
Gestión Pública	Organizaciones Públicas Distritales
Gobierno	Organizaciones Públicas Distritales
Hábitat	Organizaciones Públicas Distritales
Hacienda	Organizaciones Públicas Distritales
Integración Social	Organizaciones Públicas Distritales
Movilidad	Organizaciones Públicas Distritales
Mujeres	Organizaciones Públicas Distritales
Planeación	Organizaciones Públicas Distritales
Salud	Organizaciones Públicas Distritales
Sector privado	Empresa Privada
	Empresa Privada Extranjera
	Organización sin ánimo de lucro - OSAL
	Empresa prestadora de Servicios Públicos - SSPP

Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

El principal uso reconocido es el de interés particular, seguido de la ejecución de labores misionales y academia, de uso informativo, para proyectos de infraestructura, sin uso identificado, para elaboración de estudios y diseños de proyectos y por último para labores comerciales.

Imagen 62. Fin de uso de las solicitudes

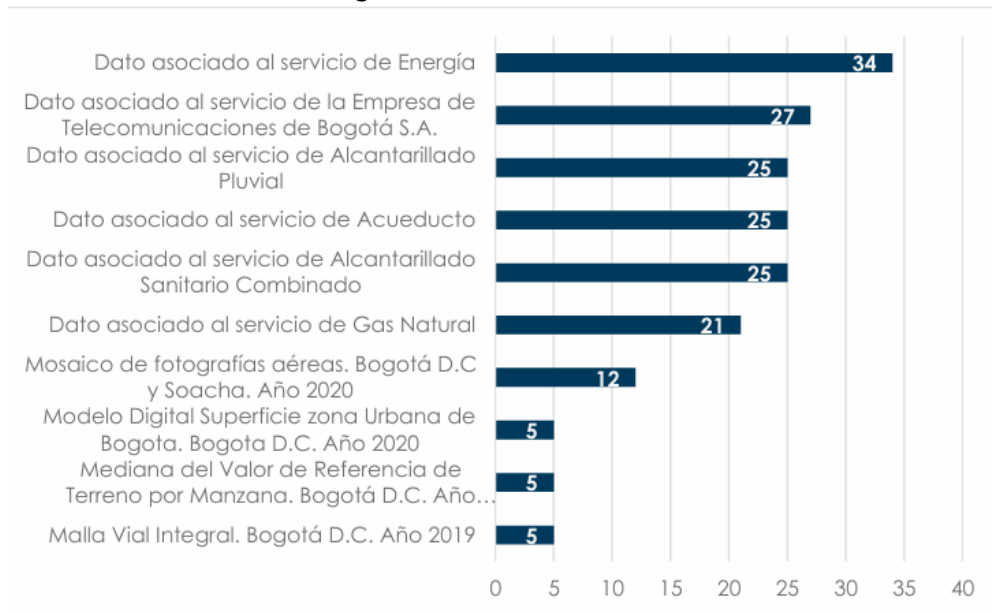


Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Los datos relacionados con las redes de infraestructura de servicios públicos están ubicados en la zona segura de la base de datos de la IDE de Bogotá. Debido a su licencia de uso y de acuerdo con los convenios establecidos con las entidades productoras, esta información solo está disponible para consulta. Para obtener el dato en un formato descargable, se requiere contar con la autorización de los propietarios. Se ha observado que quienes más solicitan información sobre las redes de servicios público en zonas de interés son: las empresas privadas,

consorcios, uniones temporales, y otros actores que pueden estar llevando a cabo estudios de viabilidad y/o tener contratos de trabajo con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Imagen 63. Datos más solicitados

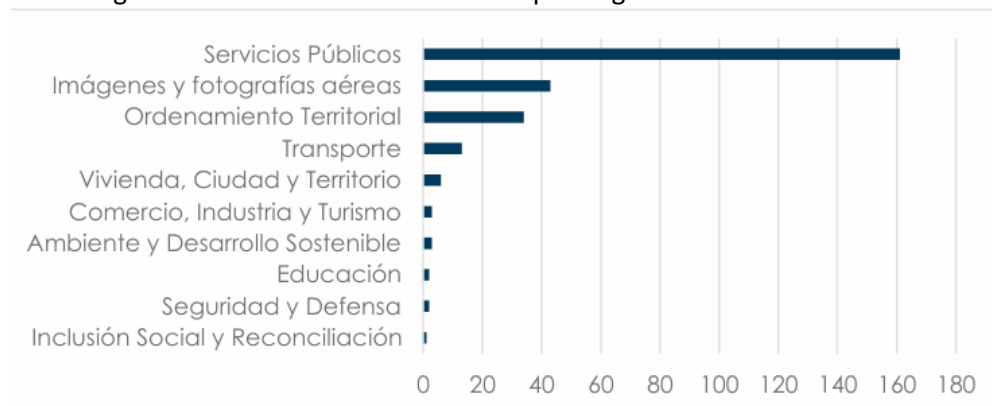


Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Ideca cuenta con más de 500 datos temáticos de información dispuestos por las entidades de la administración distrital que se catalogan dependiendo de la plataforma de información geográfica en la que se publica. Para el caso de Mapas Bogotá, la clasificación de los datos geográficos dentro de las categorías y subcategorías responden al proceso de acompañamiento de las entidades, en el marco de los procedimientos de datos temáticos y de datos de referencia. Tanto en el portal web de Mapas Bogotá como el portal web de Datos Abiertos, las agrupaciones temáticas de los datos corresponden a las dadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, de manera que éste último se articula con la federación de datos en el Portal Nacional de Datos Abiertos de Colombia.

A continuación, se presentan datos estadísticos asociados con las temáticas que más solicitan los clientes de la Infraestructura.

Imagen 64. Temáticas asociadas de Mapas Bogotá de los datos solicitados

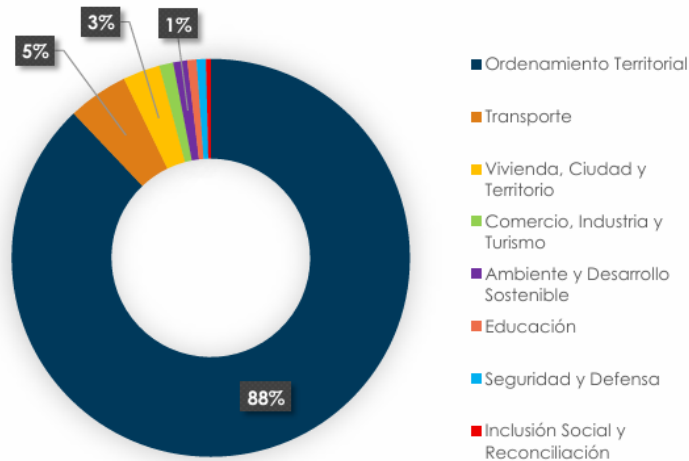


Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Las temáticas que presentan más solicitudes son las relacionadas a servicios públicos; imágenes y fotografías aéreas y ordenamiento territorial. Seguido de los temas de transporte, vivienda ciudad y territorio, comercio, industria y turismo, ambiente y desarrollo sostenible, educación, seguridad y defensa e inclusión social y reconciliación.

Referente a la agrupación de los datos en el portal web de Datos Abiertos de Bogotá, se tiene que los temas más recurrentes son el de ordenamiento territorial y el transporte. Seguido de las temáticas de vivienda, ciudad y territorio, comercio, industria y turismo, de ambiente y desarrollo sostenible, educación, seguridad y defensa e inclusión social y reconciliación.

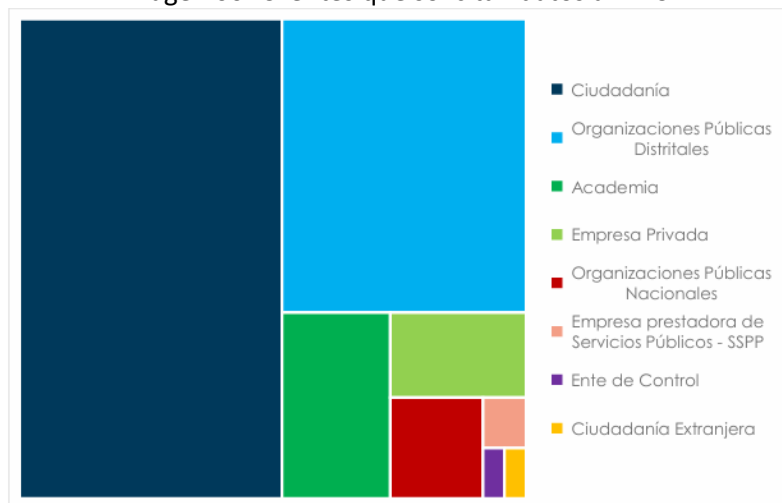
Imagen 65. Temáticas más consultadas en Datos Abiertos Bogotá



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Ideca recibe solicitudes de información de diversas entidades que no pertenecen a la administración distrital. En este sentido, la IDE de Bogotá se posiciona como referente en la disposición de datos geográficos, experiencia y conocimiento en la región, dado que los datos suelen ser requeridos por grupos de valor de carácter municipal, nacional e internacional.

Imagen 66. Clientes que solicitan datos a IDECA

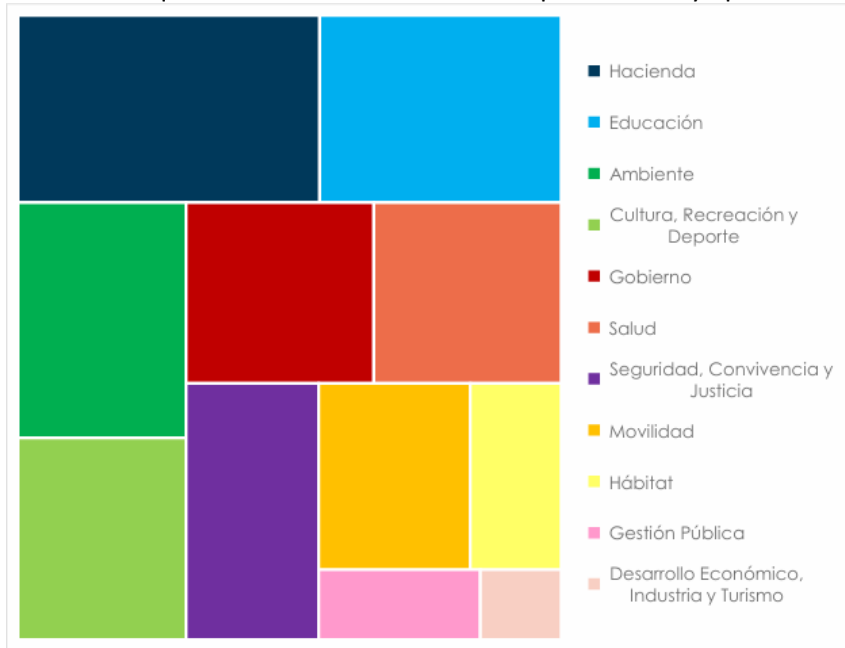


Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

La ciudadanía, las organizaciones público-distritales, la academia, las empresas privadas, las organizaciones públicas nacionales y las empresas prestadoras de servicios públicos son los segmentos que más solicitan datos a la IDE de Bogotá.

Una de las solicitudes recurrentes se refiere al uso de los portales web (Mapas Bogotá, Portal Datos Abiertos Bogotá) y el acceso a funcionalidades que requieren asignación de usuario y contraseña (servicio de geocodificador masivo en Mapas Bogotá, Sistema de Registro de Ítems Geográficos, portal web de Datos Abiertos Bogotá, Base de Datos Catastral). El siguiente gráfico presenta la clasificación por sectores.

Imagen 67. Sectores que solicitan credenciales de las plataformas y aplicaciones de la IDE



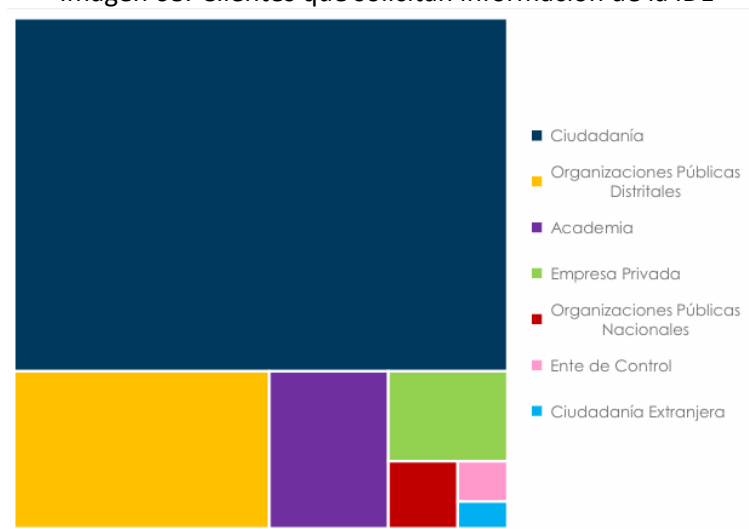
Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Las entidades pertenecientes a los sectores de hacienda, educación, ambiente, cultura, recreación y deporte, gobierno, salud, seguridad, convivencia y justicia y movilidad son los principales segmentos que solicitan credenciales. Cabe destacar que el geocodificador masivo, solo está disponible para las entidades miembro de la Infraestructura.

Los grupos de valor demandan información acerca de los proyectos, trámites y/o servicios que ofrecen las entidades miembros de Ideca. A continuación, se detallan los tipos de clientes que realizan dicho tipo de solicitud.

La ciudadanía, las organizaciones público-distritales, la academia, la empresa privada, las organizaciones público-nacionales, entes de control y ciudadanos extranjeros son parte de los clientes que más realizan solicitudes de información a la IDE de Bogotá.

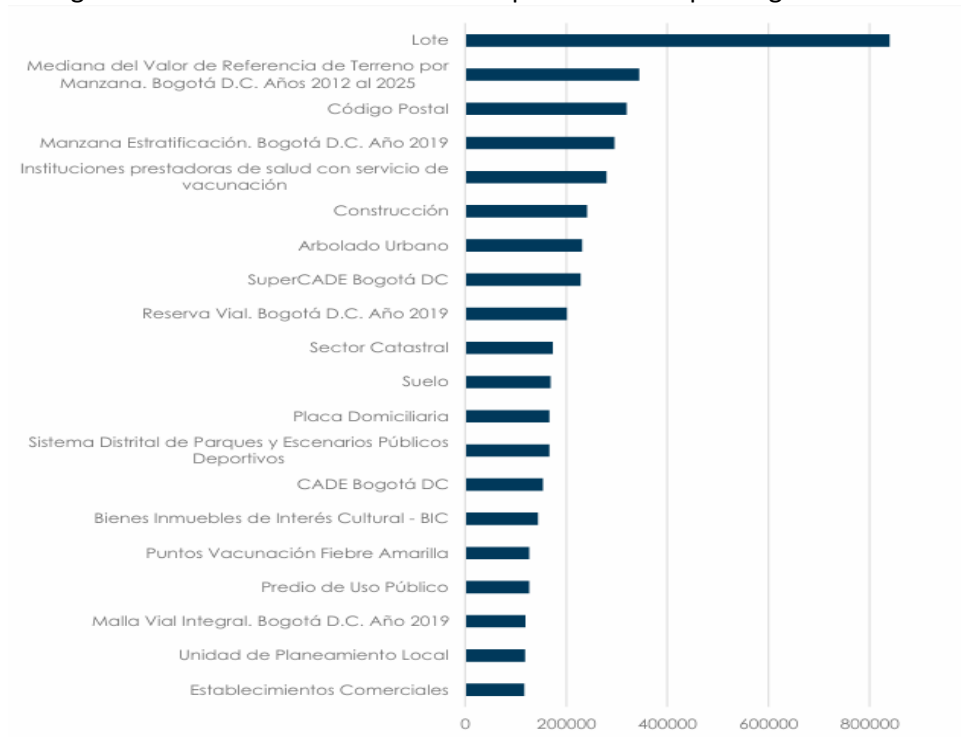
Imagen 68. Clientes que solicitan información de la IDE



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Además de los requerimientos gestionados a través de los canales de atención, es importante considerar la consulta de datos, a través de los portales administrados por la IdECA: Mapas Bogotá, Plataforma de Información Geográfica y Datos Abiertos Bogotá.

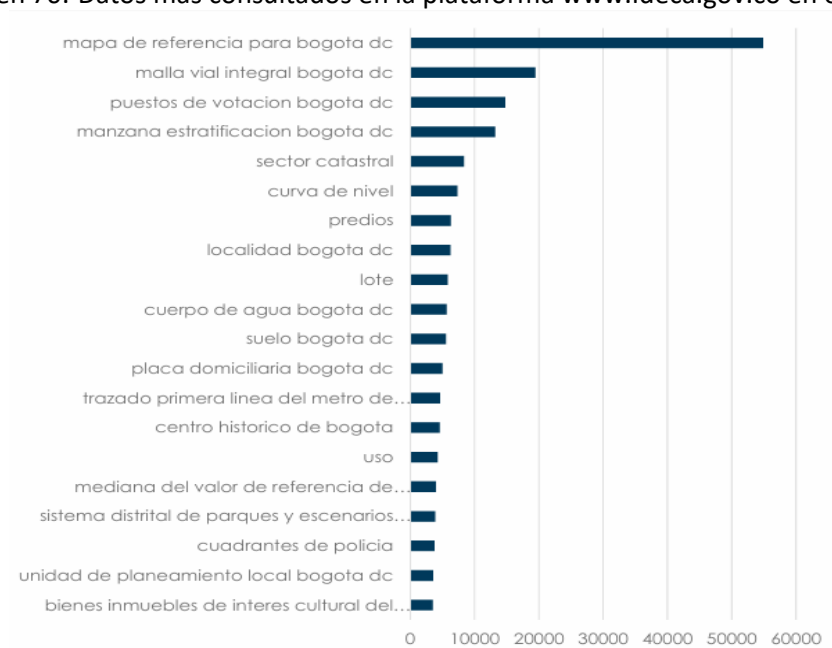
Imagen 69. Datos más consultados en la plataforma Mapas Bogotá en el 2025.



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

En el 2025 el dato más consultado en Mapas Bogotá fue la capa Lote, seguido de la Mediana del Valor de Referencia de Terreno por Manzana, el código postal, la estratificación por manzana, las instituciones prestadoras de salud con servicio de vacunación, las construcciones y el arbolado urbano de Bogotá.

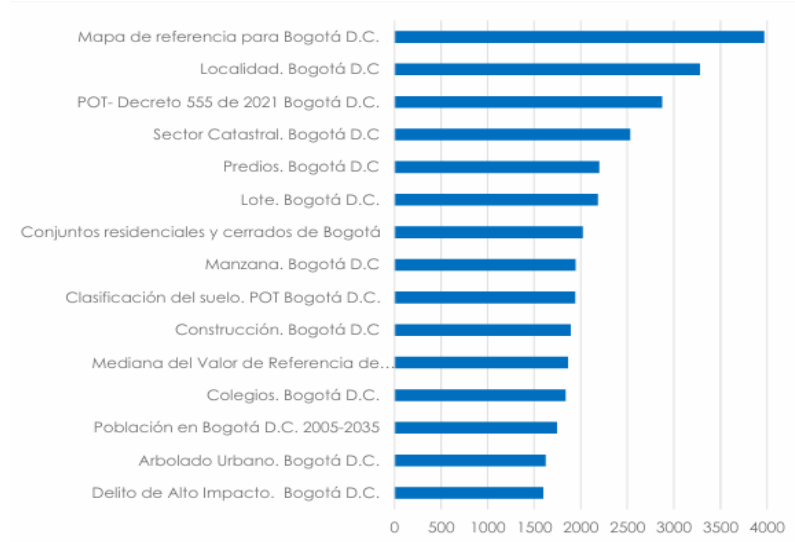
Imagen 70. Datos más consultados en la plataforma www.IdECA.gov.co en el 2025.



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

En el 2025 el recurso de tipo mapa más consultado en la plataforma de Información Geográfica fue Mapa de Referencia para Bogotá, seguido de la malla vial integral, estratificación por manzana, sector catastral y curvas de nivel.

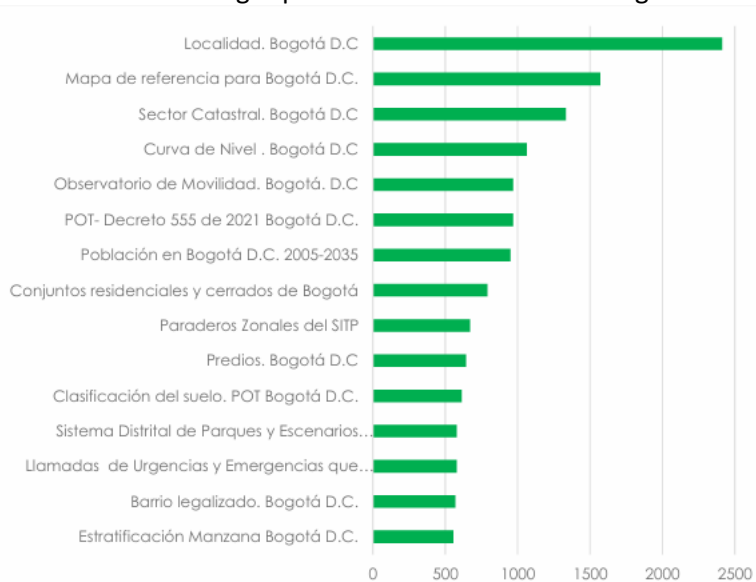
Imagen 71. Datos con más visitas plataforma Datos Abiertos Bogotá a diciembre de 2025.



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

Para el caso de la plataforma de Datos Abiertos Bogotá, se tienen los reportes de descargas y consultas de los diferentes datos y/o conjuntos de datos disponibles. El Mapa de Referencia para Bogotá y de localidad fueron los datos geoespaciales con más visitas y descargas durante el 2025.

Imagen 72. Datos con más descargas plataforma Datos Abiertos Bogotá a diciembre de 2025



Fuente: Informe de uso y manejo de recursos geográficos 2025

- **Demográficos**

A partir de los datos demográficos asociados a las interacciones de los usuarios de las herramientas dispuestas por Ideca se presentan los siguientes análisis.

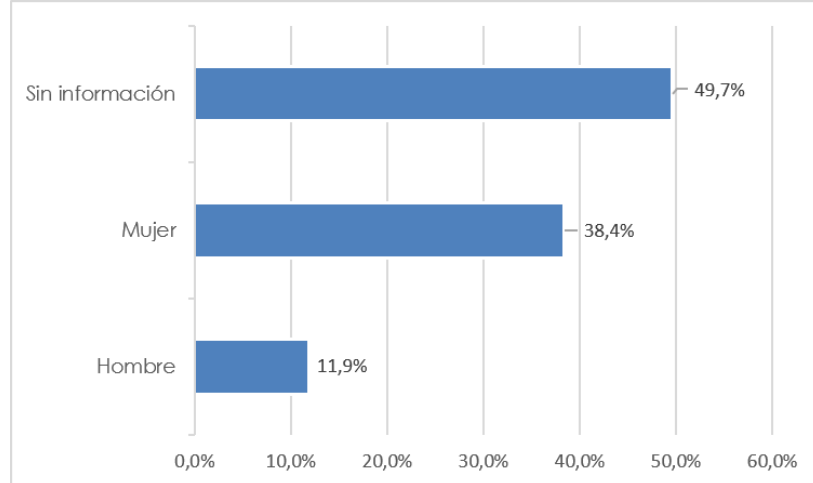
Es importante precisar que, para el caso de estos portales, la plataforma de medición de datos demográficos identifica los datos de sexo y edad a partir inferencias mediante señales asociadas al usuario y su

actividad digital. Así mismo, muchas interacciones se realizan sin una sesión abierta en las plataformas o navegador web utilizado, esto hace que no sea posible identificar y/o caracterizar al usuario; por esta razón, se presenta un porcentaje representativo en el ítem relacionado con “Sin información”.

Mapas Bogotá (<https://www.mapas.bogota.gov.co>)

Teniendo en cuenta el promedio mensual de interacciones de esta plataforma, se presenta una participación mayor de mujeres en la consulta con un 38.4%, seguido de hombres en un 11.9%.

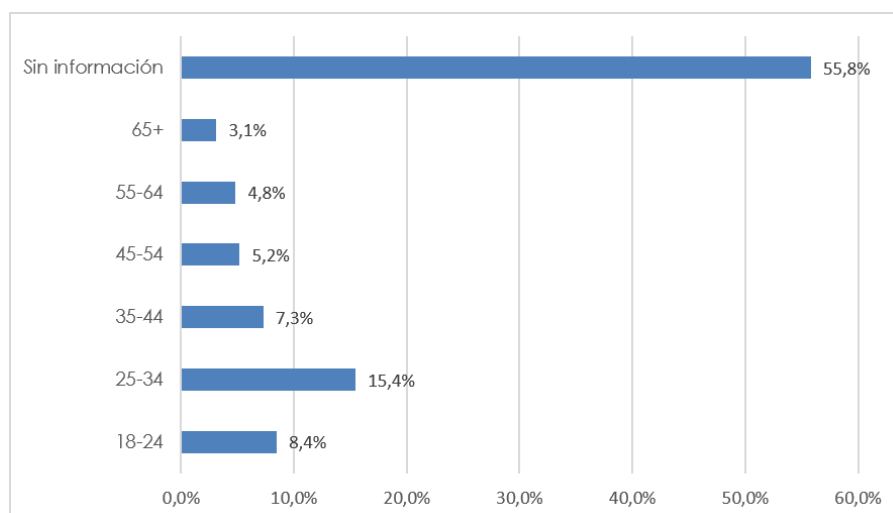
Imagen 73. Detalles Demográficos de los usuarios por sexo (interacciones)



Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Así mismo, se presenta una participación mayor del grupo etario entre 25 y 34 años en la consulta (15.4%), seguido por el grupo entre 18 y 24 años (8.4%).

Imagen 74. Detalles Demográficos de los usuarios por edad (interacciones)

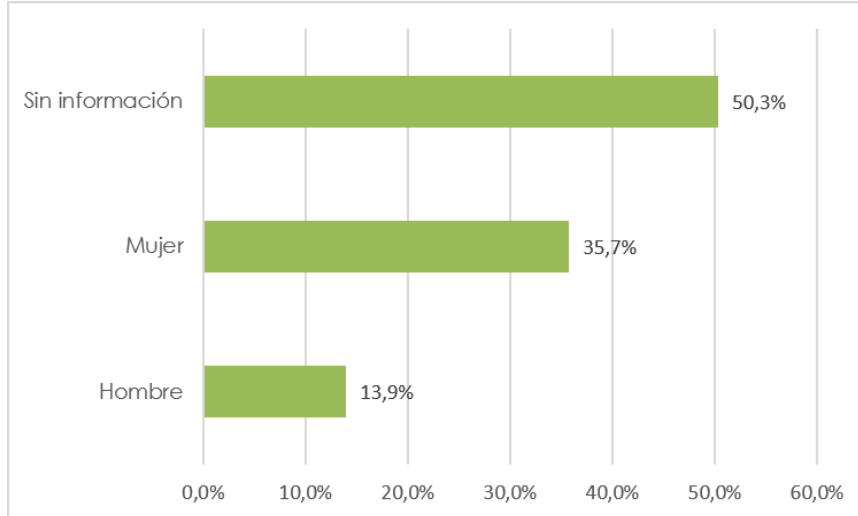


Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Plataforma de Información Geográfica (<https://www.ideca.gov.co>)

Teniendo en cuenta el promedio mensual de interacciones, se presenta una participación mayor de mujeres en la consulta de esta plataforma (35.7%), seguido de hombres (13.9%).

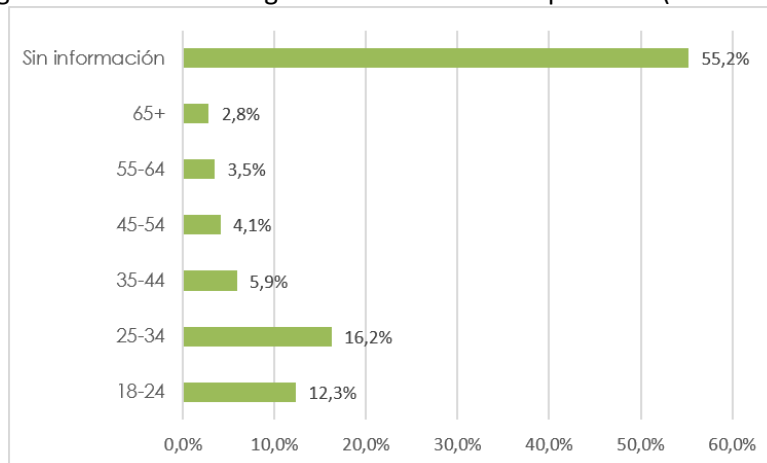
Imagen 75. Detalles Demográficos de los usuarios por sexo (interacciones)



Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Así mismo, se tiene una participación mayor del grupo etario entre 25 y 34 años (16.2%), seguido por el grupo entre 18 y 24 años (12.3%) en la consulta de esta plataforma.

Imagen 76. Detalles Demográficos de los usuarios por edad (interacciones)

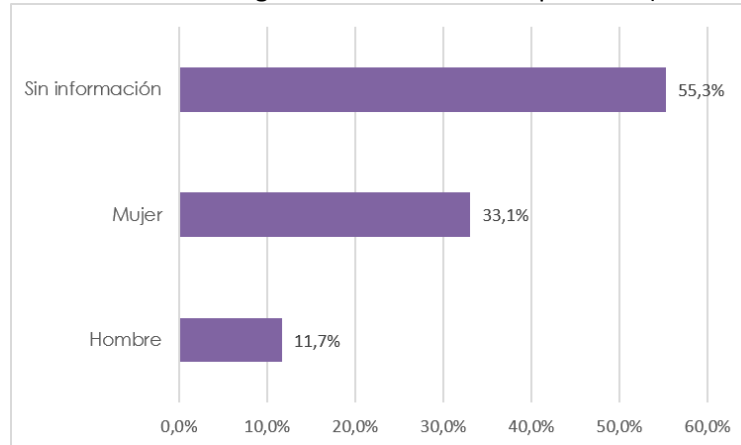


Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Plataforma de Datos Abiertos Bogotá (<https://www.datosabiertos.bogota.gov.co>)

Teniendo en cuenta el promedio mensual de interacciones, se presenta una participación de mujeres en la consulta de esta plataforma (33.1%), seguido de hombres (11.7%).

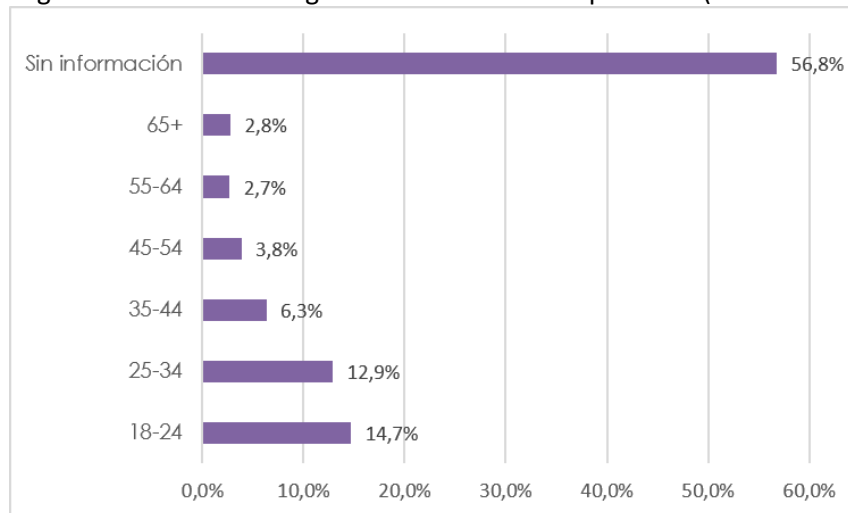
Imagen 77. Detalles Demográficos de los usuarios por sexo (interacciones)



Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Se presenta una participación mayor del grupo etario entre 18 y 24 años (14.7%), seguido por 25 y 34 años (12.9%) en la consulta de esta plataforma.

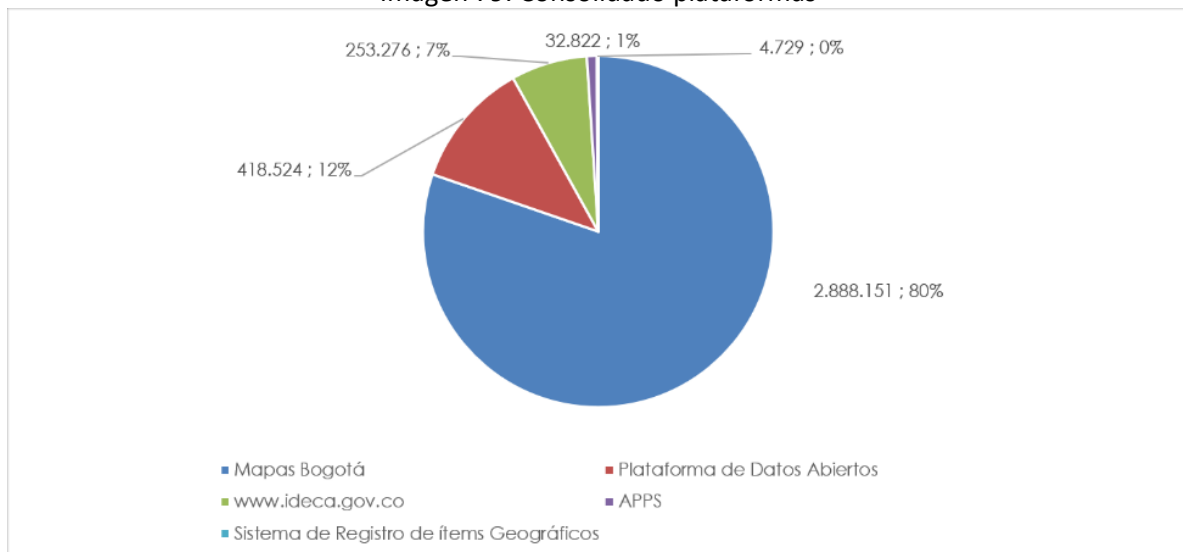
Imagen 78. Detalles Demográficos de los usuarios por edad (interacciones)



Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Por consolidado de uso de las plataformas se tiene que la más usada es Mapas Bogotá con un 80%, seguida de la plataforma de Datos Abiertos Bogotá, con un 12% y finalmente la plataforma de Información Geográfica con un 7%.

Imagen 79. Consolidado plataformas

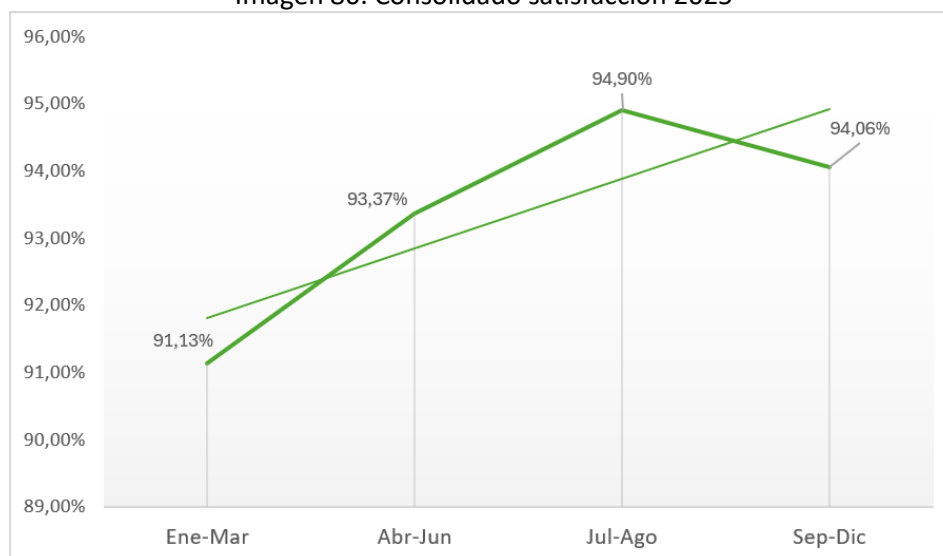


Fuente: Reporte mensual del número de visitas y usuarios 2025

Medición de satisfacción

Para monitorear el nivel de satisfacción de los usuarios de Ideca, se aplican encuestas en la interacción con los usuarios a través de los canales: atención de requerimientos de recursos geográficos, en la plataforma de Mapas Bogotá y en los eventos promoción, difusión y fortalecimiento de capacidades de Ideca.

Imagen 80. Consolidado satisfacción 2025



Fuente: Indicador IDECA

Se destacan las actividades que alcanzaron una valoración de “Totalmente satisfecho” por parte del 100% de los asistentes, como son la evaluación de atención de requerimientos de recursos geográficos, el kick off del Plan Distrital de Datos con las entidades de los Sectores de Hacienda y Movilidad, y los eventos ¿Qué es Ideca? y el poder de los datos con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En conjunto, durante el año 2025 el promedio de satisfacción alcanzó el 94,06%, superando la meta establecida del 90%; esto refleja una alta valoración de los usuarios frente a los servicios técnicos, de promoción, fortalecimiento de capacidades y actividades colaborativas desarrolladas en la vigencia. Se han obtenido resultados destacados en el nivel de satisfacción: la atención a requerimientos de recursos geográficos (TRIM IV) alcanzó el 100%, los comentarios sobre Mapas Bogotá (TRIM IV) registraron un 89,89%, el evento de lanzamiento del Ciclo I del Plan Distrital de Datos con los sectores de Hacienda y Movilidad obtuvo el 100%; con referencia

a las actividades de promoción, difusión y fortalecimiento de capacidades: ¿Qué es Ideca? logró el 100%, la Master Class sobre la Base de Datos Catastral para estudiantes de la Universidad Gran Colombia alcanzó el 99%, el taller “Ideca: uso y análisis de datos geográficos” en la Universidad La Gran Colombia tuvo el 99% de satisfacción, qué es Ideca, recursos y uso de datos, en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas obtuvo el 97%, y la actividad El poder de los datos de Ideca en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia, Justicia registró el 100% de satisfacción.

3.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente el análisis de la información disponible, en particular, el entendimiento de los requisitos establecidos para los productos y el análisis de los datos se realizó una identificación de necesidades y expectativas y la forma como institucionalmente se gestionan.

Necesidades

- Cumplimiento de los requisitos y especificaciones legales asociados a los productos generados por el proceso.

Expectativas

Del análisis de datos se destacan aquellos que señalan una mayor demanda y generan mayor expectativa de uso:

- Los tipos requerimientos que han realizado con mayor frecuencia los clientes a la IDE de Bogotá son los de solicitudes de información, solicitudes de datos geográficos y solicitudes de credenciales de acceso a las plataformas web administradas por la UAECD en su rol de coordinador de la Infraestructura.
- La segmentación de clientes que más realizan requerimientos son la ciudadanía y las organizaciones público-distritales y academia.
- Los datos con mayor número de solicitudes son los relacionados con la red de servicios públicos (acueducto, alcantarillado, energía, gas natural y telecomunicaciones).
- Las temáticas más solicitadas con relación al portal web Mapas de Bogotá abarcan servicios públicos, imágenes y fotografías aéreas y ordenamiento territorial. Entre los sectores que tienen mayor demanda de solicitudes, se destacan hábitat, empresas privadas (empresas prestadoras de servicios públicos) y hacienda.
- El Mapa de Referencia de Bogotá es el recurso más consultado en las plataformas de Información Geográfica y en Datos Abiertos Bogotá (visitas).
- Los datos temáticos y de referencia son los recursos geográficos más utilizados en los proyectos de los miembros de la IDE, destacando el uso del Mapa de Referencia de Bogotá.
- Con fundamento en el informe de análisis 5 categorías usuario y subusuarios se identificaron necesidades y expectativas relacionadas con el diseño de una plataforma integre la información geográfica y catastral. Los resultados del análisis evidencian la importancia de satisfacer necesidades, tales como: facilidad/herramientas de búsqueda y filtros efectivos, datos actualizados y de calidad, facilidad de interacción (experiencia de usuario) y la disponibilidad de descarga de datos en diferentes formatos interoperables.

Seguimiento

La Unidad cuenta con instrumentos de planeación institucional que se actualizan periódicamente y a través de los cuales dar cumplimiento a su misión y funciones en desarrollo de su marco legal con el fin de satisfacer las necesidades identificadas e incorporar acciones de mejora; en particular, se destacan:

- Plan estratégico de la Infraestructura de Datos Espaciales – Ideca 2024 - 2033
- Plan anual de trabajo
- Instrumentos de gestión del proceso como indicadores.
- Plan Distrital de Datos.
- Plan de comunicaciones.

Entender las necesidades de recursos geoespaciales de los diferentes usuarios, permite en el marco de competencias de Ideca y sus miembros, la producción, integración, intercambio, disposición, promoción, acceso, uso y aprovechamiento de la información geoespacial y demás recursos relacionados con ésta. Así mismo se dispone de una oferta de productos y servicios que hacen uso de la información y el conocimiento geoespacial, posicionando a Ideca como una herramienta estratégica que aporta al desarrollo, la innovación y el bienestar colectivo, así como a la toma de decisiones basada en la evidencia para la ciudad y sus habitantes.

En este sentido se han desarrollado iniciativas, tales como:

- Herramienta de descarga de archivos interoperables. Esta solución se enfoca en usuarios con poca experiencia técnica en la transformación de archivos en formatos interoperables o que requieren disponer de datos en un formato fácil de utilizar. De esta manera, en los portales web Mapas Bogotá y Datos Abiertos Bogotá, se dispuso la herramienta que permite a partir de un servicio web geográfico (Web Feature Service – WFS) generar y descargar archivos geográficos en cinco (5) formatos interoperables: GeoJSON, GeoPackage, ShapeFile, KMZ y DXF. La funcionalidad está disponible para la ciudadanía en general. Como beneficio adicional para las entidades miembro que no cuentan con capacidades técnicas y recursos de personal especializado en la generación de archivos en los formatos mencionados, esta solución optimiza los tiempos de generación y descarga de información geográfica.
- Plataforma que integra la información geográfica y catastral. Esta plataforma tiene como propósito facilitar la interacción y uso de datos, información y conocimiento geográfico y no geográfico para tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables e integrados, fortalecer la interoperabilidad distrital, potencializar soluciones innovadoras a problemas o retos de la ciudad y mejorar la experiencia de los diferentes grupos de valor en beneficio de la ciudad y de sus habitantes. Para el diseño y desarrollo de la plataforma se partió del análisis de los grupos de valor de Ideca, sus necesidades y expectativas.
- Plan de comunicación Ideca. Esta iniciativa del plan de trabajo de Ideca 2026, identifica los grupos de valor de Ideca en un mapa general de comunicaciones, sus necesidades de comunicación, perfil, espacios o lugares para la comunicación, qué se requiere comunicar y cómo comunicarlo. Con lo anterior, se formuló el plan de comunicaciones y de marketing para el posicionamiento de la Infraestructura de Datos Espaciales del Distrito Capital teniendo en cuenta los motivantes de los públicos objetivo, los mensajes, los canales de comunicación, las activaciones con las entidades del Distrito y finalmente los indicadores de seguimiento y medición de impacto de la estrategia definida.
- Plan Distrital de Datos esta iniciativa es liderada por la Oficina Consejería Distrital de TIC de la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá con la participación y apoyo técnico de Ideca, se orienta desde el componente de datos a consolidar la infraestructura de datos del Distrito y a potencializar las capacidades de la administración pública en la gestión integral de los datos de la ciudad, impulsando su aprovechamiento para mejorar la oferta de datos distritales, la competitividad, la innovación y calidad de vida en Bogotá. De esta manera, se aporta al fortalecimiento del gobierno abierto de la ciudad, la transparencia y confianza ciudadana al disponer información relevante en formatos abiertos e interoperables que facilitan los diferentes grupos de valor, el acceso, uso y reutilización de los diferentes recursos de información geográfica de Ideca.
- Identificación y priorización de necesidades de información geográfica a disponer. La Subgerencia de Operaciones de Ideca, por medio del equipo de datos temáticos, trabaja de manera articulada con las entidades distritales para disponer nuevas capas de información geográfica o actualizarlas de acuerdo con la priorización y necesidades en el marco de la formulación del Plan Distrital de Datos. De esta manera, los sectores público, privado y la academia disponen de una oferta variada de datos temáticos que coadyuvan a la inteligencia empresarial, los análisis de mercados, la planeación del territorio y la focalización de recursos, a través del desarrollo de iniciativas orientadas a las necesidades de los ciudadanos o consumidores de acuerdo con las dinámicas competitivas del mercado.

- Promoción, difusión y fortalecimiento de capacidades. En el marco del plan anual de trabajo de Ideca, se desarrollan con los diferentes grupos de valor actividades de promoción y uso de los datos y demás recursos geoespaciales que las entidades miembros comparten a través de las plataformas tecnológicas que la UAECD dispone para la ciudad. Así mismo, en convenio con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital se dispone de una oferta de cursos para el fortalecimiento de las capacidades técnicas del talento humano de las entidades distritales promoviendo de esta manera la aplicación de estándares, políticas y buenas prácticas para una gestión eficiente de los datos geoespaciales.
- Actualización catastral colaborativa. Esta iniciativa hace uso de la tecnología y la ortoimagen de Bogotá para identificar los cambios de área y uso de los predios de la ciudad, con la participación del ciudadano propietario, se validan las imágenes de los cambios lo cual permite contar con datos actualizados para los procesos del censo inmobiliario de la ciudad.

4. TRANSVERSAL – OTRAS PARTES INTERESADAS

De forma complementaria a los grupos de valor identificados se estiman otros actores como partes interesadas relevantes, por lo cual a continuación se realiza el ejercicio de caracterización para estos.

4.1. FUNCIONARIOS

4.1.1. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de estas variables y la identificación de necesidades y expectativas se realizó con base en la información del Plan Estratégico de Talento Humano 2026 soportada la Encuesta sociodemográfica 2025.

Teniendo presente que para la formulación del Plan Estratégico de Talento Humano se realizó el ejercicio de caracterización, se tomó de allí la información para integrarla a este documento.

4.1.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

Con base en la priorización de variables y la disponibilidad de información, se determinaron las siguientes:

- Demográficas: Edad, Sexo, Escolaridad, Otros.
- Geográficas: Ubicación.
- Otros: Vinculación.

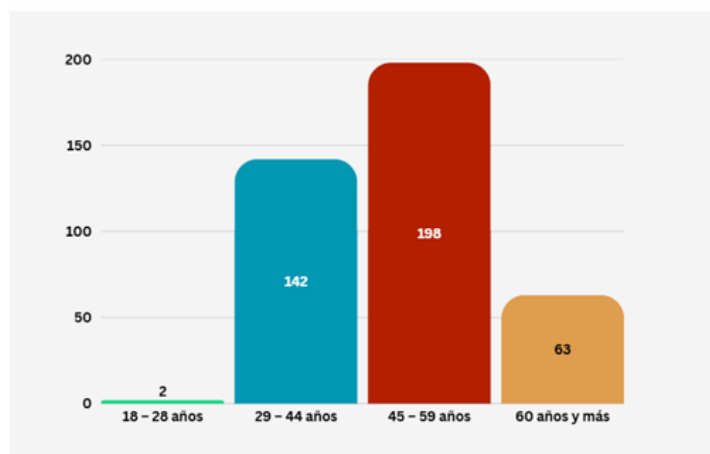
4.1.3. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

• Demográficas

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital cuenta con un total de 452 empleos y con una planta provista de 421 servidores públicos, de los cuales 405 respondieron la encuesta de caracterización, lo que proporciona una base sólida y representativa para el análisis de la estructura etaria institucional. La información derivada de los grupos etarios constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones en materia de gestión del talento humano, al permitir anticipar escenarios de relevo generacional, orientar procesos de formación y desarrollo, y diseñar acciones de bienestar acordes con las características demográficas de la población, contribuyendo al fortalecimiento sostenible del capital humano de la Entidad.

Edad

Imagen 81. Distribución por edad

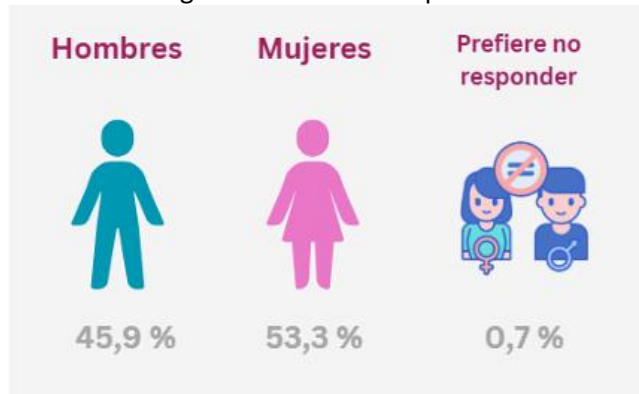


Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

La caracterización conjunta por grupos etarios y sexo permite identificar que la población de la Entidad se concentra principalmente en rangos de edad intermedios y avanzados, con una ligera mayoría femenina. El grupo de 45 a 59 años representa el 48,9 % de los servidores, seguido por el rango de 29 a 44 años con el 35,1 %, lo que evidencia una planta conformada mayoritariamente por servidores en etapa de consolidación profesional.

Sexo

Imagen 82. Distribución por sexo

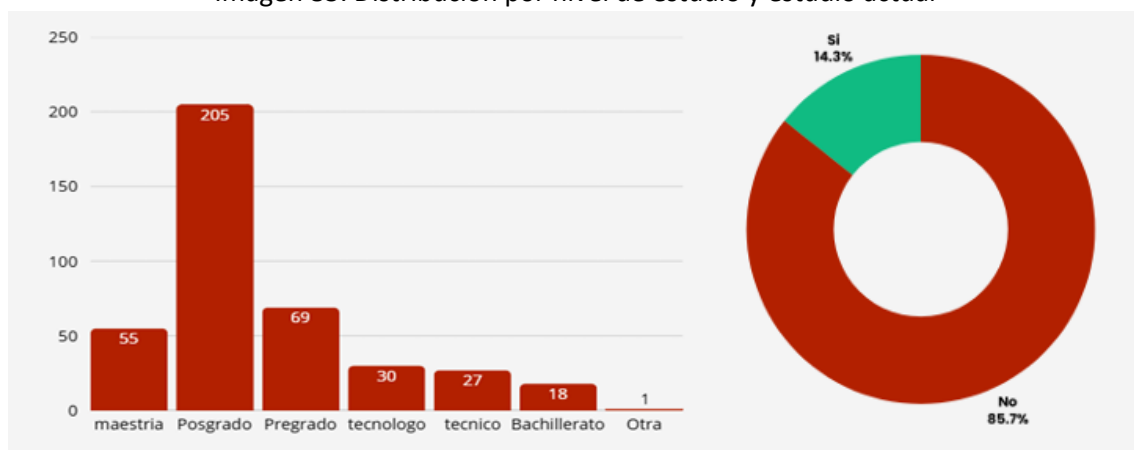


Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

En cuanto a la composición por sexo, se observa una mayor participación de mujeres (53,3 %) frente a hombres (45,9 %), con una diferencia moderada entre ambos grupos. Esta distribución, analizada en conjunto con la estructura etaria, muestra una fuerza laboral predominantemente adulta y con una presencia femenina ligeramente superior. Esta configuración demográfica constituye un insumo relevante para la planeación del talento humano, especialmente en lo relacionado con estrategias de relevo generacional, transferencia de conocimiento, bienestar laboral y diseño de acciones diferenciales acordes con las características de la población.

Nivel de Estudios / Estudia actualmente

Imagen 83. Distribución por nivel de estudio y estudio actual



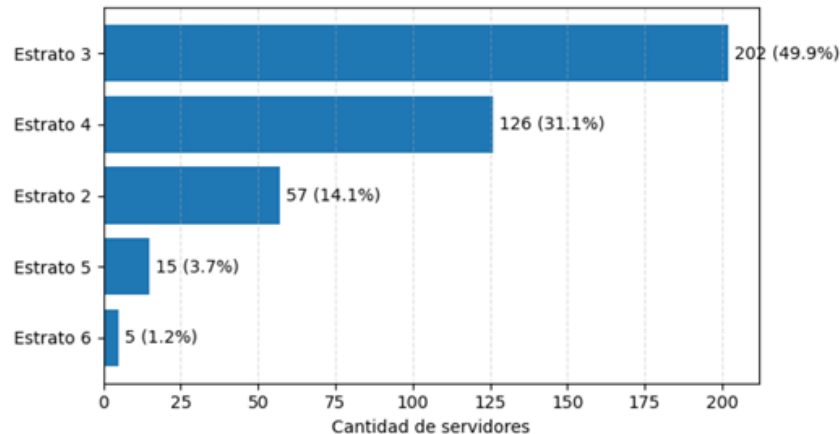
Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

La distribución por nivel de estudios evidencia un alto grado de cualificación académica en la Entidad. El 50,6 % de los servidores cuenta con posgrado (205 personas), seguido por el nivel de pregrado con el 17,0 % (69 personas) y maestría con el 13,6 % (55 personas). Los niveles tecnólogo y técnico representan el 7,4 % (30 personas) y el 6,7 % (27 personas), respectivamente, mientras que el bachillerato corresponde al 4,4 % (18 personas). La categoría otra es marginal, con el 0,2 % (1 persona).

En relación con la formación en curso, se observa que el 14,3 % de los servidores actualmente se encuentra estudiando, mientras que el 85,7 % no adelanta estudios en este momento. Esta información permite identificar una base de talento humano altamente cualificada, así como oportunidades para fortalecer estrategias de formación continua y desarrollo de competencias, en coherencia con las necesidades institucionales.

Estrato socioeconómico

Imagen 84. Distribución por estrato socioeconómico

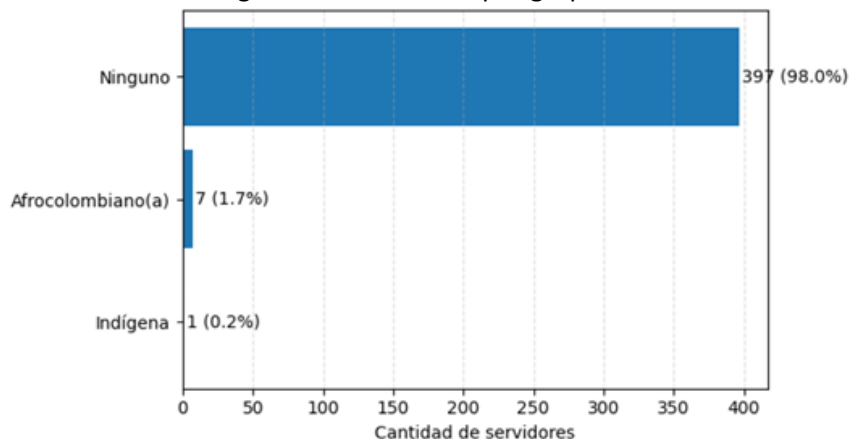


Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

La población se concentra principalmente en el estrato 3 (49,9 %, 202 personas), seguido por el estrato 4 (31,1 %, 126 personas) y el estrato 2 (14,1 %, 57 personas). Los estratos 5 y 6 representan proporciones menores, con el 3,7 % y 1,2 %, respectivamente. Esta distribución evidencia una concentración en estratos medios.

Otros

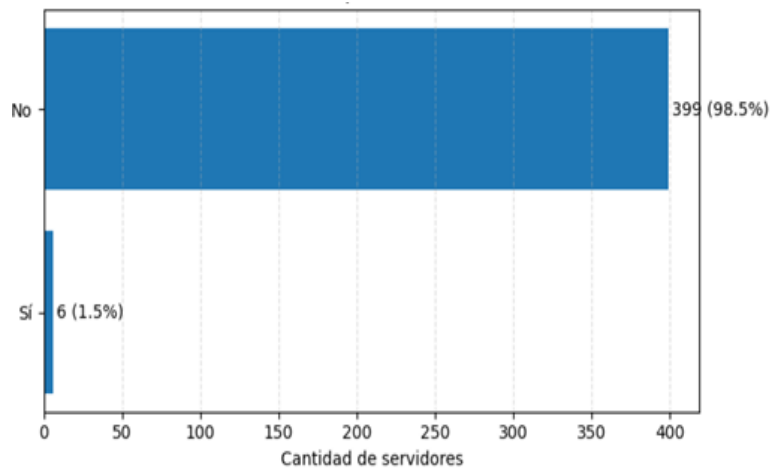
Imagen 85. Distribución por grupo étnico



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

La caracterización por pertenencia étnica muestra que el 98,0 % de los servidores no se reconoce dentro de un grupo étnico específico. La participación de población afrocolombiana corresponde al 1,7 % (7 personas) y la población indígena al 0,2 % (1 persona). Esta distribución evidencia una baja representación de grupos étnicos, lo cual constituye un insumo para la formulación de acciones con enfoque diferencial e inclusión.

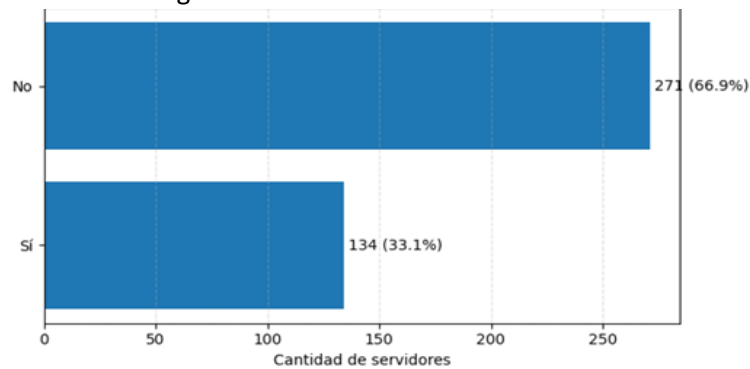
Imagen 86. Distribución viciiva de desplazamiento forzado



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

El 98,5 % de los servidores reportó no haber sido víctima de desplazamiento forzado, mientras que el 1,5 % (6 personas) indicó que sí lo ha sido. Este dato permite identificar una población específica que puede requerir acompañamiento institucional diferenciado.

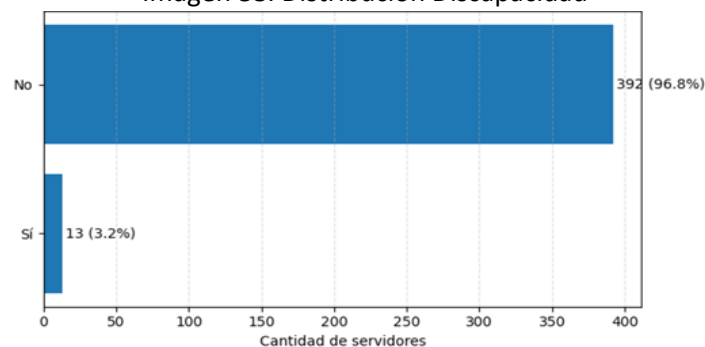
Imagen 87. Distribución Cabeza de familia



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

El 33,1 % de los servidores (134 personas) se reconoce como cabeza de familia, mientras que el 66,9 % no se encuentra en esta condición. Esta proporción evidencia una presencia significativa de servidores con responsabilidades familiares directas, lo que constituye un insumo para el diseño de estrategias de conciliación laboral y bienestar.

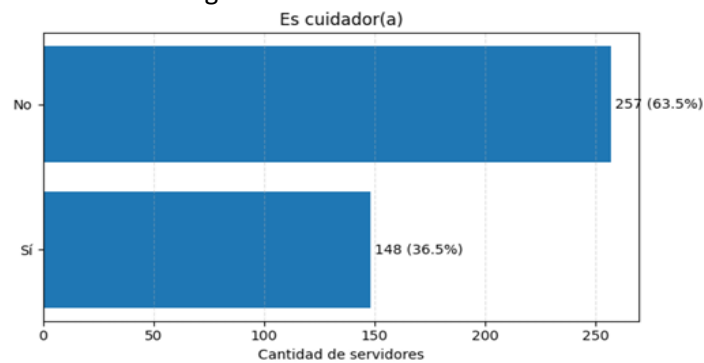
Imagen 88. Distribución Discapacidad



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

El 96,8 % de los servidores indicó no tener discapacidad, mientras que el 3,2 % (13 personas) manifestó contar con alguna condición de discapacidad. Esta información es clave para la formulación de ajustes razonables y acciones de inclusión.

Imagen 89. Distribución Cuidador



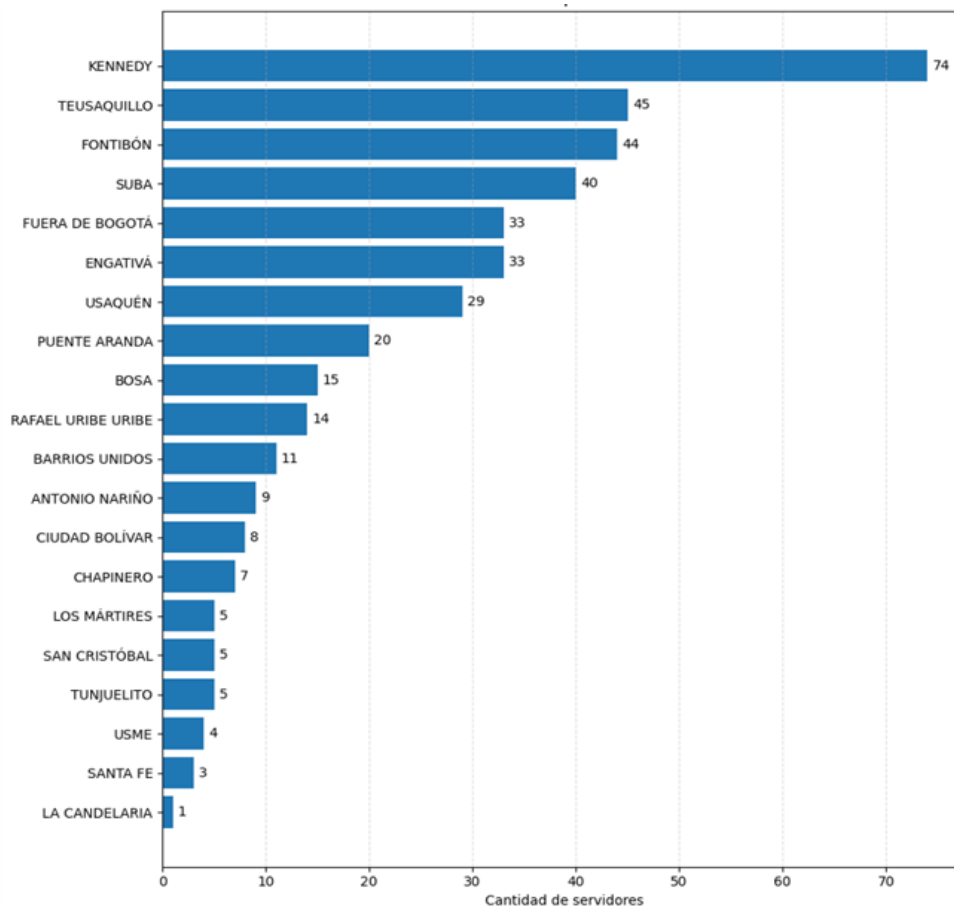
Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

El 36,5 % de los servidores (148 personas) manifestó desempeñar labores de cuidado, mientras que el 63,5 % no se encuentra en esta condición. Esta proporción evidencia una presencia relevante de personas con cargas de cuidado, lo que debe ser considerado en las estrategias en conciliación vida laboral–personal.

- **Geográficas**

Ubicación

Imagen 90. Distribución por ubicación - localidad



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

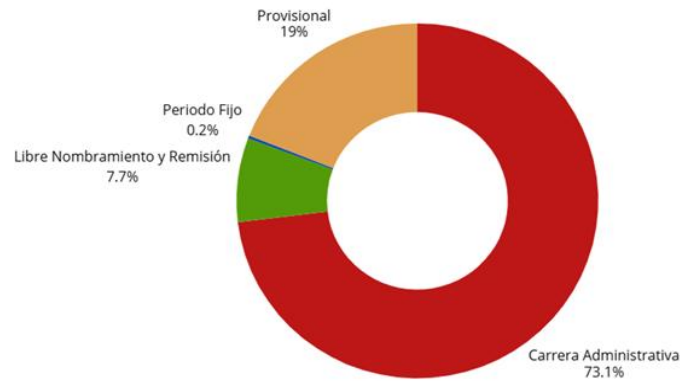
La distribución por localidad de residencia evidencia una mayor concentración de servidores en Kennedy (74), Teusaquillo (45), Fontibón (44) y Suba (40). Estas localidades agrupan la mayor proporción de la población, lo que sugiere patrones territoriales consolidados. Se identifican también concentraciones relevantes en Engativá (33) y en servidores que residen fuera de Bogotá (33), seguidos por Usaquén (29) y Puente Aranda (20). El resto de la población se distribuye en diversas localidades con participaciones menores, lo que refleja una dispersión

territorial amplia. Esta información resulta útil para la planeación logística de actividades presenciales, análisis de tiempos de desplazamiento y diseño de estrategias de bienestar con enfoque territorial.

- **Otros - Vinculación**

Tipo de vinculación

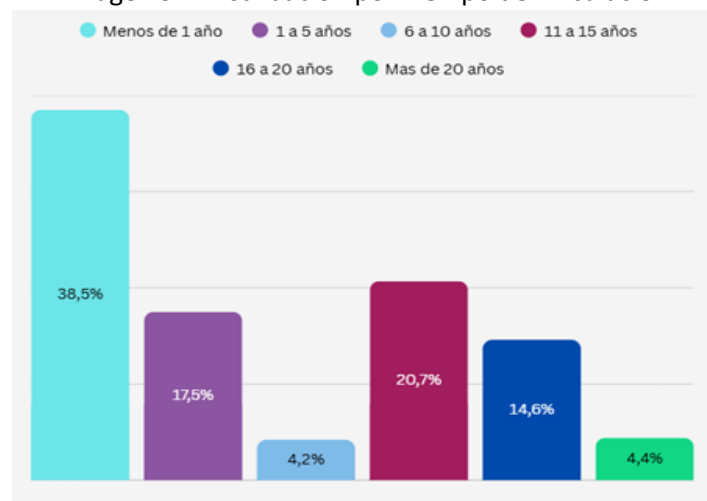
Imagen 91. Distribución por Tipo de vinculación



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

Se evidencia que la mayor proporción de servidores de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se encuentra vinculada en carrera administrativa, con un 73,1 %, lo que refleja una planta de personal mayoritariamente estable y con alto nivel de permanencia institucional. La vinculación en provisionalidad representa el 19 % del total, asociada a necesidades temporales de provisión de cargos. Por su parte, los cargos de libre nombramiento y remoción corresponden al 7,7 %, mientras que la vinculación por período fijo presenta una participación marginal del 0,2 % por su particularidad. Esta distribución confirma una estructura de planta orientada principalmente a la estabilidad laboral, lo cual favorece la continuidad del conocimiento institucional y constituye un insumo relevante para la planeación del talento humano y la toma de decisiones estratégicas.

Imagen 92. Distribución por Tiempo de vinculación



Fuente: Diagnóstico Plan Estratégico de Talento Humano 2026 con base en la encuesta sociodemográfica 2025

La distribución de la antigüedad de los servidores evidencia que el 38,5 % cuenta con menos de un año en la Entidad, lo que representa el grupo más numeroso y refleja procesos recientes de vinculación y renovación de la planta. Los servidores con una antigüedad de 11 a 15 años corresponden al 20,7 %, seguidos por quienes tienen entre 1 y 5 años (17,5 %) y entre 16 y 20 años (14,6 %), lo que da cuenta de una base significativa de talento con experiencia institucional consolidada. Finalmente, el 4,4 % registra una antigüedad superior a 20 años, mientras que el 4,2 % se ubica entre 6 y 10 años. Esta distribución refleja una combinación de personal

recientemente vinculado y servidores con trayectoria, lo cual constituye un insumo relevante para la gestión del conocimiento, los procesos de inducción y la planeación del relevo generacional.

4.1.4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente lo establecido para el proceso Gestión estratégica de personas en relación con su marco normativo aplicable y la identificación de mecanismos de retroalimentación del grupo de valor o parte interesada como base para la formulación de su planeación estratégica, se relacionan las siguientes necesidades y expectativas.

Necesidades:

Asociadas al cumplimiento normativo de las actividades de la gestión de talento humano en temas como selección y vinculación, seguridad y salud en el trabajo, situaciones administrativas, capacitación, bienestar, evaluación del desempeño.

Expectativas:

Identificadas por el proceso a partir de mecanismos de retroalimentación como encuestas de satisfacción y espacios institucionales como base para la formulación de la planeación estratégica y operativa del proceso.

Como parte de los ejercicios de diagnóstico institucional se resaltan los resultados de la encuesta de satisfacción realizada por la Subgerencia de Talento Humano en 2025 y la información de diagnóstico que se realiza para la identificación de necesidades de capacitación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo como base para la formulación de los planes del proceso; la cual puede consultarse en detalle en el Diagnóstico general del Plan Estratégico de Talento Humano 2026.

Seguimiento:

Las diferentes necesidades y expectativas identificadas a través de los diagnósticos son base para la formulación y ejecución de instrumentos institucionales como:

- Plan Estratégico de Talento Humano y sus planes asociados como el Plan de Capacitación, Plan de Seguridad y Salud en el trabajo, Programa de Bienestar Social e Incentivos.
- Plan operativo del proceso e instrumentos como indicadores para medir el cumplimiento del objetivo del proceso Gestión estratégica de personas.

4.2. CONTRATISTAS

4.2.1. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización de estas variables y la identificación de necesidades y expectativas se realizó con base en la información disponible en SIDEAP y las bases depuradas en concordancia con los reportes de cierre en el 2025.

4.2.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

Con base en la priorización de variables y la disponibilidad de información, se determinaron las siguientes:

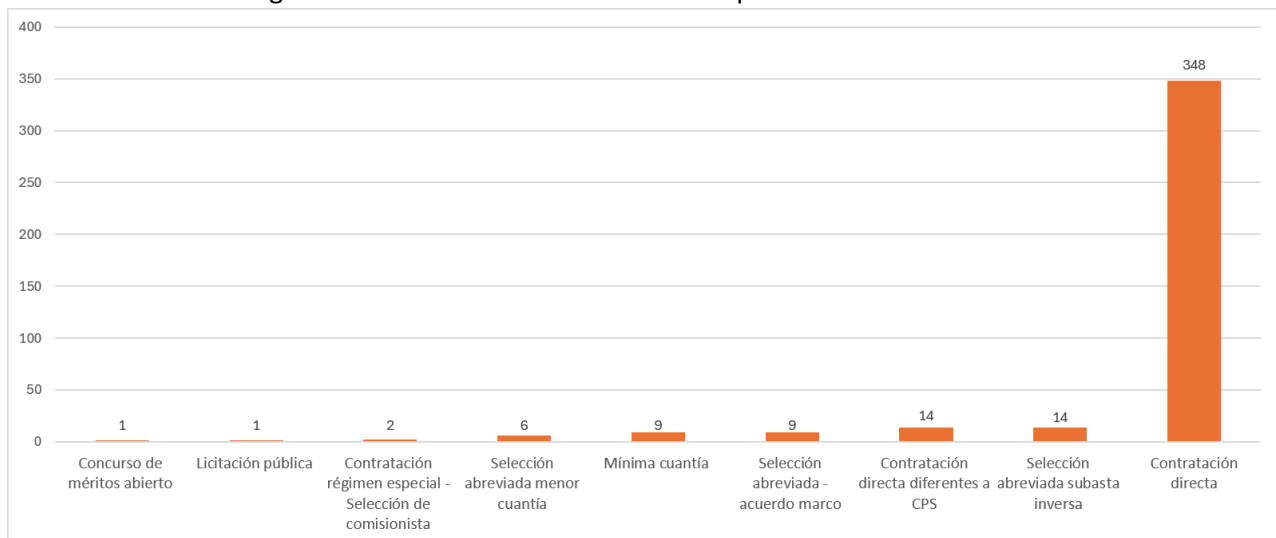
- Demográficas: Edad, Sexo, Escolaridad.
- Tipología organizacional: Modalidad de contratación y Tipo.

4.2.3. RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

- **Tipología organizacional**

Durante 2025 se registran un total de 404 contratos, los cuales según modalidad de selección, se encuentran discriminados así: Contratación directa (86.1%), Selección abreviada, subasta inversa y contratación directa diferentes a CPS (3.5% cada una), Selección abreviada acuerdo marco y Mínima cuantía (2.2% cada una), Selección abreviada menor cuantía (1.5%), Contratación régimen especial - Selección de comisionista (0.5%) y Concurso de méritos abierto y Licitación pública (0.2% cada una).

Imagen 93. Distribución de la contratación por modalidad de selección



Fuente: Bases de contratación

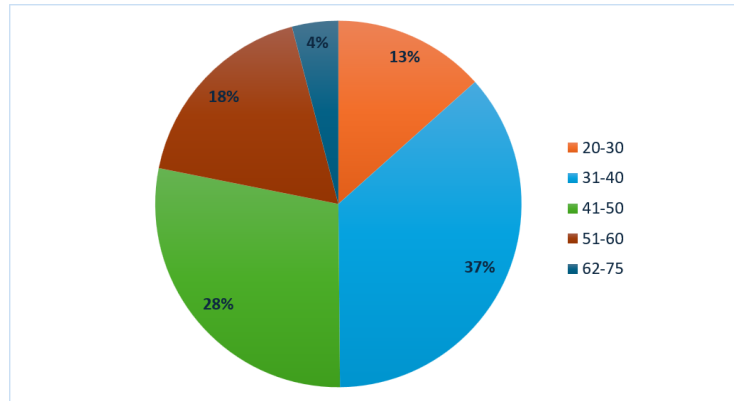
Contratistas Personas naturales:

Demográficos

- **Edad:**

En cuanto a la segmentación por grupos de edad, se tiene que la mayor proporción de contratistas se encuentra en los rangos de edad entre 31 y 40 años (37%), seguido por el rango entre 41 y 50 años (28%), 51 y 60 años (18%), 20 y 30 años (13%), y 62 y 75 años (14%).

Imagen 94. Distribución de contratistas personas naturales por rango de edad

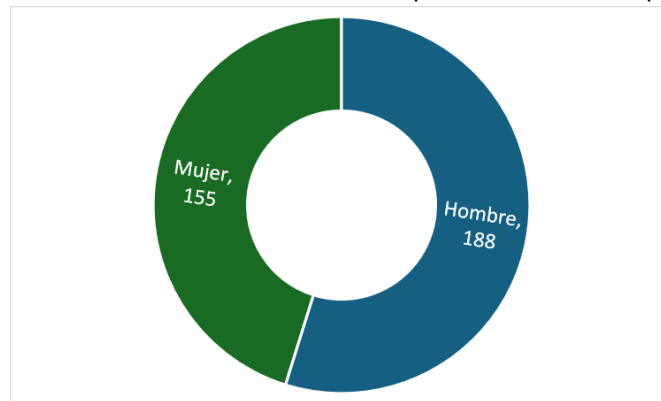


Fuente: Bases SIDEAP

- **Sexo:**

En cuanto a discriminación por sexo, se encuentra que la mayor proporción de contratistas es hombre (55%), seguido de mujeres (45%).

Imagen 95. Distribución de contratistas personas naturales por sexo

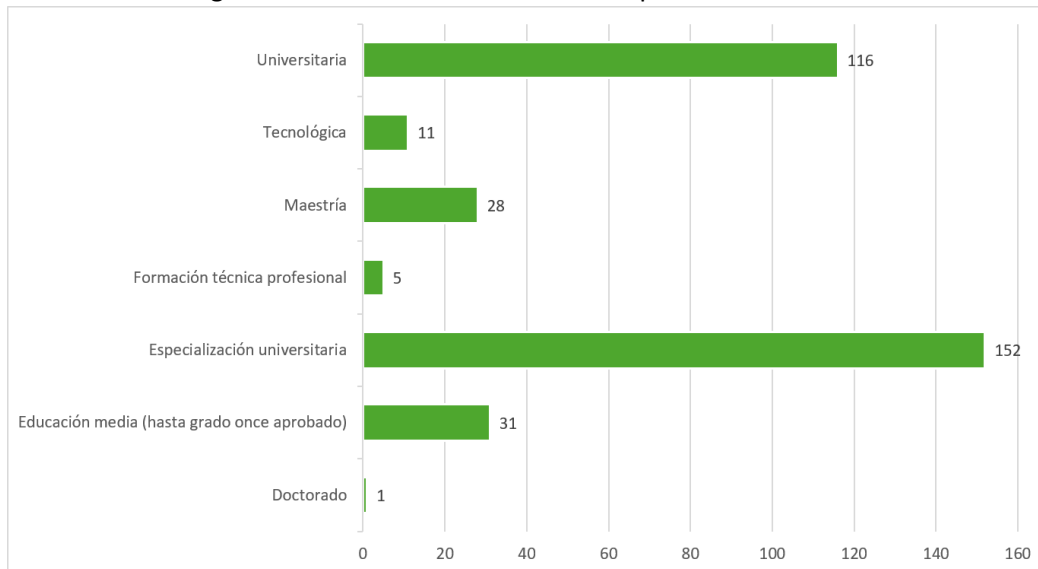


Fuente: Bases SIDEAP

Escolaridad

En relación con la segmentación de este grupo por escolaridad, se tiene que la mayor proporción de contratistas personas naturales cuenta con especialización universitaria (44%), luego universitaria (34%), educación media (9%), maestría (8%), tecnológica (3%), técnica profesional (1%).

Imagen 96. Distribución de contratistas personas escolaridad



Fuente: Bases SIPROJ

4.2.4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente lo establecido para el proceso Gestión contractual en relación con su marco normativo aplicable se relacionan las siguientes necesidades, expectativas y su seguimiento.

Necesidades:

Cumplimiento de los lineamientos legales de la gestión contractual y de los acuerdos contractuales.

Expectativas:

Por la connotación legal de los productos del proceso, se asocian igualmente con el cumplimiento de los lineamientos legales y en el marco de los acuerdos contractuales.

Seguimiento:

La Unidad ejecuta las diferentes actividades de la gestión contractual en el marco de lo establecido por la normatividad vigente y lineamientos internos, se destaca que cuenta con instrumentos de planeación y gestión institucional como:

- Plan Anual de Adquisiciones: en el que las diferentes dependencias pueden identificar, programar y realizar seguimiento a sus necesidades de bienes y servicios, que son provistos mediante las diferentes modalidad de contratación.
- Otros instrumentos de gestión como el plan operativo e indicadores del proceso Gestión contractual a partir de los cuales realizar seguimiento al objetivo del proceso.
- Seguimiento a la gestión contractual en el Comité de Contratación.

4.3. ENTES DE CONTROL

4.3.1. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información correspondiente a este grupo, se obtuvo de los datos de solicitudes por medio de correspondencia (CORDIS) para la vigencia 2025.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES POR GRUPO DE VALOR

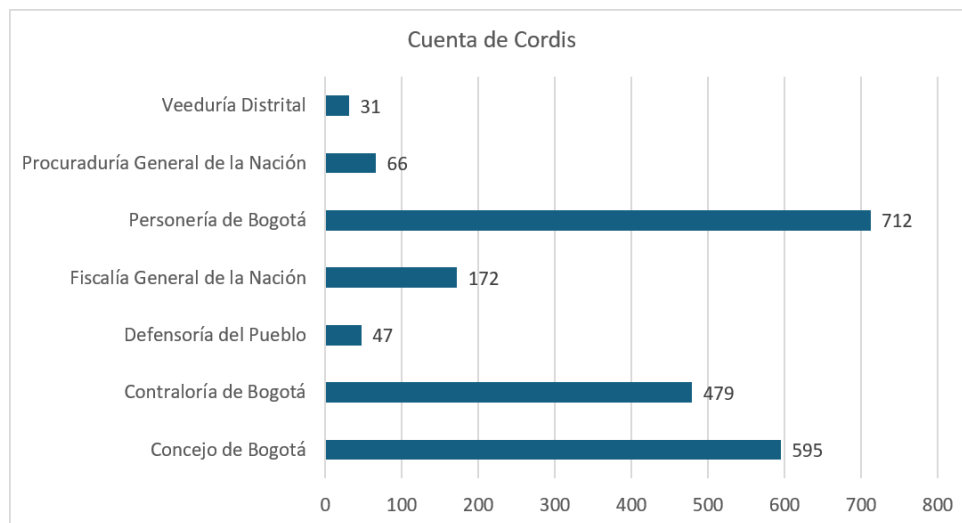
Teniendo en cuenta que este grupo corresponde a entidades como personas jurídicas y a la información disponible, la variable priorizada corresponde a Tipología organizacional: Sector.

RESULTADOS SEGÚN VARIABLES PRIORIZADAS Y GRUPO DE VALOR

- **Tipología organizacional: Sector entes de control**

Teniendo en cuenta el número de solicitudes de la vigencia 2025 por ente de control, se tiene que la mayor cantidad de estas corresponde a la Personería de Bogotá (34%), seguida por el Concejo de Bogotá (28%), Contraloría de Bogotá (23%).

Imagen 97. Solicitudes por entidad



Fuente: Informe de Cordis

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL GRUPO DE VALOR

Teniendo como referente lo establecido por la normatividad que regula las peticiones y solicitudes de las diferentes entidad y entes de control, la entidad da respuesta a los diferentes requerimientos recibidos.

Necesidades: Respuesta de las solicitudes en la forma y condiciones establecidos por la normatividad y el solicitante.

Expectativas: Se asocia a la necesidad relacionada con la respuesta de forma y de fondo dando cumplimiento a las solicitudes.

Seguimiento: La Unidad gestiona la respuesta a las solicitudes por medio de correspondencia asignando la misma a las dependencias según responsabilidad; asimismo, realiza seguimiento periódico al cumplimiento oportuno de estas.

CONCLUSIONES

La caracterización de grupos de valor permitió identificar los principales grupos y partes interesadas de la gestión institucional, se destaca la incorporación para este ejercicio 2026 de los procesos misionales de la entidad: Gestión de información catastral y valuatoria y Gestión de información geográfica y el proceso de Relacionamiento estratégico en donde se encuentra la oficina de relacionamiento Estado-ciudadano de la entidad.

Por otra parte, y como primera vez en este ejercicio de caracterización, se incluye un componente transversal que corresponde a partes interesadas pertinentes para el sistema de gestión.

La identificación de los grupos de valor y sus necesidades y expectativas, es un insumo para la mejora institucional, lo cual permite retroalimentar la formulación de los diferentes planes e instrumentos de gestión operativa.