



UAECD
Catastro Bogotá



Estrategia de Servicio al ciudadano 2025.

**Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano
Subgerencia de Participación y Atención al
Ciudadano**

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Contenido

Introducción	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Alcance	4
Marco Normativo	5
Canales de atención.....	6
Canal presencial:	6
Canal virtual:	7
Canal telefónico:	8
Canal escrito:	8
Protocolos de atención.....	8
Carta de Trato Digno	9
MIPG y Documentación SGI asociada al relacionamiento con el ciudadano.....	10
Diagnóstico	12
Autodiagnóstico Política Servicio al Ciudadano - MIPG 2024.....	12
Índice de Desempeño Institucional FURAG- 2023	14
Informe de Sondeo de Satisfacción I Semestre de 2024.....	16
Caracterización grupos de valor.....	19
Ejercicios de participación ciudadana	20
Informes de PQRS y Bogotá Te Escucha	21
Informes Entes de Control	23
Lineamientos generales para los canales de atención.....	24
Implementación de la Estrategia	1
Evaluación de la estrategia	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

La atención a los ciudadanos es uno de los pilares fundamentales que nacen desde la Constitución Política de Colombia, la cual establece en su artículo 2 “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”

En este sentido, las entidades públicas deben orientar el cumplimiento de sus funciones a la promoción de espacios donde los ciudadanos puedan tener acceso a la información, puedan participar de manera incidente en la construcción de planes de acción que contribuyan al cumplimiento de las funciones de cada una de las instituciones, pero además puedan tengan acceso a canales oficiales de atención, en los cuales se puedan resolver las peticiones, quejas y reclamos que requieren, de conformidad a la misionalidad de cada entidad.

El servicio a la ciudadanía es uno de los ejes principales en los que la administración distrital enmarca su actuar, propendiendo por una atención oportuna y eficaz, conforme al Decreto Distrital 197 de 2014 que define el servicio a la ciudadanía como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Por tanto, para la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, como entidad descentralizada, adscrita a la Secretaría de Hacienda, es de gran importancia contar con una estrategia de atención al ciudadano que oriente el actuar tanto de los servidores, como de los usuarios, de tal manera que se presten los servicios con criterios de eficacia y eficiencia, atendiendo y resolviendo las peticiones que se soliciten.

Objetivo General

Mejorar la experiencia del ciudadano que solicita trámites y/o servicios en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, con el fin de incrementar sus niveles de satisfacción en cada uno de los canales de atención.

Objetivos Específicos

- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, a través del mejoramiento de la atención en los canales disponibles para la ciudadanía
- Plantear soluciones tecnológicas que faciliten la solicitud y expedición de los trámites que requieren los usuarios.
- Mejorar el acceso a la oferta de trámites servicios de la entidad para las personas con discapacidad visual y auditiva,
- Gestionar la creación de un centro de contacto en la entidad, que permita unificar los portales donde los usuarios pueden solicitar sus trámites y servicios, mejorando la experiencia del usuario, con información confiable, ágil y que permita reducir los costos de la operación.
- Fortalecer las habilidades de las personas que atienden los canales de atención.

Alcance

La aplicación de esta estrategia debe darse por parte de todos los servidores públicos y contratistas de la UAECD, en todas las etapas de interacción que tengan a través de los canales formales de atención al usuario, respondiendo a criterios de oportunidad y calidad.

Marco Normativo

A continuación, se relacionan algunas de las principales normas que contemplan el marco jurídico para la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Ley 982 de 2005. "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
-

- Decreto Nacional 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Documentos CONPES 3649 de 2010. Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Acuerdo Distrital 630 de 2015. Por el cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición.
- Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá
- Decreto Distrital 847 de 2019. Por el cual se establece y se unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Canales de atención

En la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, existen canales y protocolos de atención que son utilizados para todo lo referente a los servicios y trámites que solicita la ciudadanía, que tienen que ver específicamente con la misionalidad de la entidad. Los canales que se tienen habilitados son:

Canal presencial:

La Unidad Administrativa Especial de Catastro brinda atención de manera presencial a través de la RED CADE del Distrito, específicamente en los siguientes SuperCADES:

1. SuperCADE CAD: Avenida Carrera 30 No 25 - 90.
2. SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 No. 43 – 55 Sur.
3. SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5 A No 30 D 20 Sur.

4. SuperCADE Bosa: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D 12.
5. SuperCADE Suba: Calle 145 No. 103 B 90.
6. SuperCADE Manitas: Carrera 18 L # 70 B 05 Sur.

En estos puntos de atención presencial se tiene un horario de atención establecido de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, y sábados de 8:00 am a 12:00 p.m. previo agendamiento para la orientación o atención de solicitudes de trámites catastrales.

De manera presencial también se encuentra habilitada la atención en SuperCADE CAD sin agendamiento en:

- Tienda Catastral
- Planoteca

Es importante destacar que, como parte de las estrategias de atención presencial, la entidad participa activamente en las ferias de servicio organizadas a demanda por diferentes entidades tales como: Secretaría de Hacienda y/o Secretaría General.

Canal virtual:

La UAECDD dispone de los siguientes medios virtuales para la atención al ciudadano:

- Página web: www.catastrobogota.gov.co
- Agenda a un clic: <https://www.catastrobogota.gov.co/agenda/inicio-agenda>
- Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá www.ideca.gov.co
- Catastro en Línea: <https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/home>
- Tienda Virtual: <https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/>
- Ventanilla de la Construcción VUC <https://vuc.habitatbogota.gov.co/>
- Chat virtual ingresando a la página web de Catastro Bogotá
- Video-llamada (previo agendamiento)
- Redes sociales

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha: Radicación de Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias (PQRS) <https://www.catastrobogota.gov.co/solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

Canal telefónico:

La UAECD tiene las siguientes líneas o servicios habilitados para la interacción directa entre el ciudadano y la Unidad:

- Línea de atención telefónica: 601 2347600
- Línea Gratuita Nacional: 018000 910488
- Línea 195
- Respuesta de voz interactiva o IVR Transaccional: Consultar el estado de un trámite catastral radicado en Sistema Integrado de Información Catastral SIIC, Conmutador 2347600 opción 1 y luego opción 2.

Canal escrito:

Se atienden solicitudes de información diferentes a los trámites catastrales, recibidos en la ventanilla de correspondencia del SuperCADE CAD Carrera 30 No. 25-90 administrada por la ventanilla de correspondencia.

Protocolos de atención

La UAECD, mediante el documento técnico Modelo de Servicio, adopta la última versión del Manual de Servicio al Ciudadano, con el que se implementan los protocolos establecidos para la atención de la ciudadanía mediante los canales de atención habilitados por la entidad.

Carta de Trato Digno

La carta se encuentra publicada en el siguiente link ubicado en la página web de la Unidad

[https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/recursos/carta%20trato%20digno_o .pdf](https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/recursos/carta%20trato%20digno.pdf), en la cual se encuentran relacionados los derechos y deberes de los ciudadanos:

Derechos:

- Recibir un servicio digno, respetuoso, sin distinción alguna y diligente.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal, escrita o por manera idónea.
- Solicitar trámites y servicios en los canales de atención dispuestos por Catastro Distrital.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos de los trámites, los procedimientos y los canales de atención.
- Recibir atención presencial especial y preferente si se trata de una persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir que los servidores públicos con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades de forma respetuosa.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones, trámites institucionales y obtener copias de los respectivos documentos realizando el pago correspondiente.

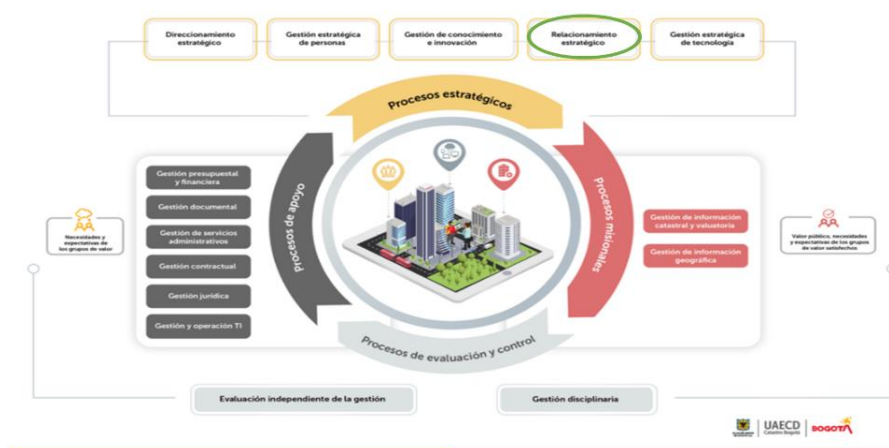
Deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso tanto a los servidores públicos como a las autoridades.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la UAECD

- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Respetar las filas y derecho de turno.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Presentar sus inquietudes a los servidores de la entidad para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan

MIPG y Documentación SGI asociada al relacionamiento con el ciudadano

Ilustración 1. Mapa de procesos UAEC



Fuente: SGI- Pandora

De acuerdo con la adopción de la nueva cadena de valor en la entidad, se crea el proceso de “Relacionamiento estratégico” el cual tiene como objetivo: *“Gestionar la relación con los grupos de valor de la Unidad que permita a la entidad posicionarse, prestar una experiencia de servicio para satisfacer sus necesidades y expectativas, así como garantizar la generación de ingresos para la entidad”.*

Dentro de la documentación del proceso se incluyen los siguientes procedimientos relacionados con la atención y relacionamiento con la ciudadanía:

- Participación ciudadana,
- Atención y radicación de solicitudes,
- Atención de PQRS,
- Entrega de notificaciones,
- Ventas directas de productos y servicios,
- Evaluación de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés.

El modelo de relacionamiento con el ciudadano en el cual se basa la presente estrategia, integra las siguientes políticas que inciden en la interacción con la ciudadanía:

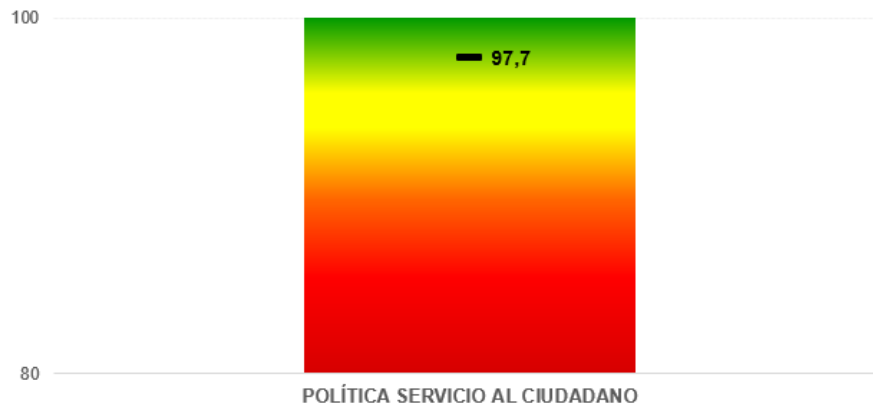
- Política de Servicio a la ciudadanía
- Política de Racionalización de trámites
- Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Es importante mencionar que la entidad para cada vigencia establece el Programa de Transparencia y Ética Pública de acuerdo con la normatividad vigente, el cual incluye acciones para fortalecer la relación con la ciudadanía. Por lo tanto, a través de los diferentes componentes tales como: transparencia y acceso a la información, atención al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana, entre otros, se cumple con la implementación de las políticas de relacionamiento con el ciudadano. Por lo anterior, la ejecución de las actividades que se propongan en el PTEP para la vigencia de 2025 hará parte de las acciones relacionadas con el cumplimiento de la presente estrategia.

Diagnóstico

Autodiagnóstico Política Servicio al Ciudadano - MIPG 2024

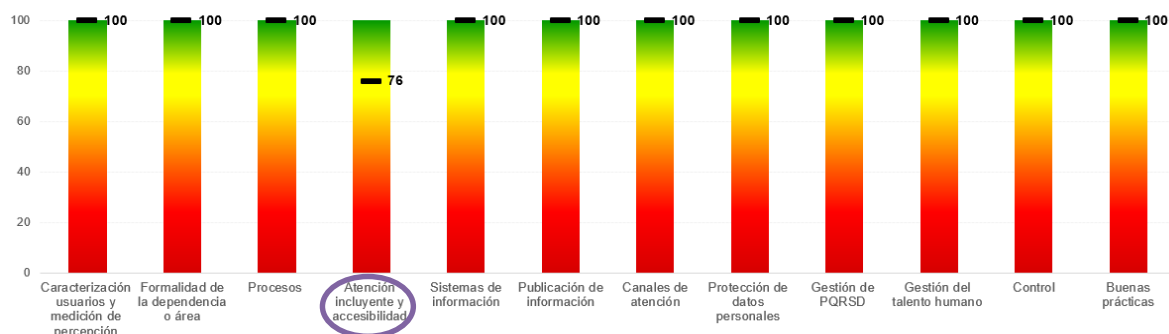
Ilustración 2. calificación autodiagnóstico política servicio al ciudadano



Fuente: Archivo UAECD autodiagnóstico de la Política de servicio

Los resultados del autodiagnóstico aplicado en el año 2024 sobre la gestión de la misma vigencia, dieron como resultado una calificación del 97.7, en donde la mayoría de las categorías calificadas relacionadas con la implementación de la política de servicio ciudadano en la entidad, obtuvieron un puntaje de 100, sin embargo, como se observa en la siguiente imagen la categoría: “Atención incluyente y accesibilidad niveles” se autoevalúa con calificación de 76 puntos:

Ilustración 3. Calificación por categorías - autodiagnóstico



Fuente: Archivo UAECD autodiagnóstico de la Política de servicio

Los resultados de la categoría mencionada corresponden a una menor calificación sobre los siguientes temas identificados con un cumplimiento parcial:

En la Categoría Atención incluyente y accesibilidad:

- ***La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual, Auditiva, Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple, Física o motora.*** Se califica en 80 puntos, teniendo en cuenta que la entidad ha realizado acciones que permite la atención de personas con discapacidad, tales como: videos publicados en redes sociales subtitulados y utilizando lenguaje de señas; señalización braille, pictogramas y espacios físicos adaptados en los puntos de atención presencial, materializados a través del convenio con Secretaría General correspondiente al préstamo de módulos en Supercades; en la página web de la entidad se cuenta con herramientas de accesibilidad tales como: configuración del contraste, tamaño de la letra y acceso a centro de relevo.
- ***La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.*** Se califica en 50 puntos, teniendo en cuenta que se realizaron capacitaciones a los funcionarios con el propósito de facilitar y mejorar el acceso a los servicios de las personas con discapacidad.
- ***La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.*** Se califica en 50 puntos, al igual que el punto anterior la calificación se da con base a las capacitaciones realizadas a los funcionarios, tales como: Lengua de señas colombiana.

Índice de Desempeño Institucional FURAG- 2023

Según la evaluación a la gestión del 2023, que corresponde a la última vigencia evaluada por Función Pública, la entidad muestra un resultado general en el índice de desempeño institucional de 90,2, superior al grupo par promedio que se ubicó en 89,59. Este resultado ubica a la entidad en un panorama favorable para la implementación de políticas públicas.

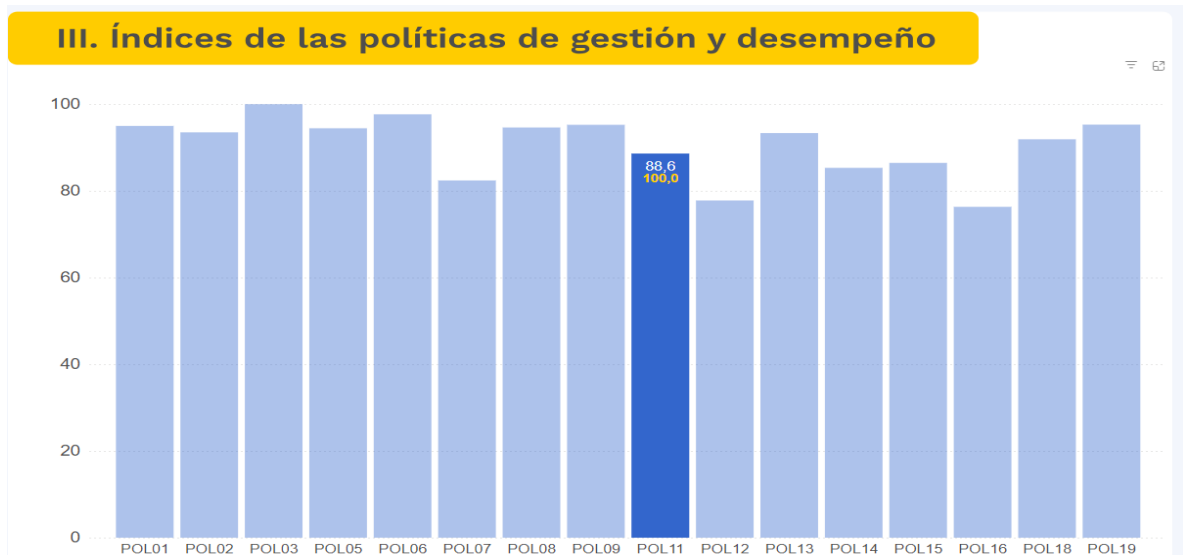
Ilustración 4. Resultado Índice de Desempeño Institucional - UAEC



Fuente: Resultados FURAG 2023 – Función Pública

De manera específica, los resultados de implementación de la política pública de servicio al ciudadano se ubican en un 88.6 para la entidad, lo cual refleja una mejora significativa con respecto a la medición para la vigencia de 2022 que se ubicó en un 56.9. Este avance obedeció a buenas prácticas implementadas durante el año 2023, entre ellas, la elaboración, publicación y gestión de la estrategia de servicio al ciudadano.

Ilustración 5. Resultado política servicio al ciudadano



Fuente: Resultados FURAG 2023 – Función Pública

Al revisar en detalle los índices evaluados correspondientes a la implementación de la política se puede observar en azul la calificación correspondiente a la entidad, en donde “la accesibilidad para personas con discapacidad”, “talento humano idóneo y suficiente al servicio y el relacionamiento con la ciudadanía” y “la evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana” se ubican por debajo de los 85 puntos. Sin embargo, se resalta el buen resultado sobre el “diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía” con una puntuación de 100 sobre 100.

Ilustración 6. Índices detallados por políticas

SERVICIO AL CIUDADANO: Accesibilidad para personas con discapacidad	80,8	83,9
SERVICIO AL CIUDADANO: Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100,0	91,8
SERVICIO AL CIUDADANO: Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	83,3	89,9
SERVICIO AL CIUDADANO: Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	89,1	91,6
SERVICIO AL CIUDADANO: Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	81,3	84,0

Fuente: Resultados FURAG 2023 – Función Pública

Informe de Sondeo de Satisfacción I Semestre de 2024

El informe de sondeo de satisfacción es un documento que contiene el índice de satisfacción general de los grupos de valor y grupos de interés de la entidad, el cual es obtenido a través de la aplicación de encuestas para los canales escrito, virtual y presencial. Este ejercicio es realizado por parte de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, y la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano.

El cálculo del índice fue generado mediante la ponderación por cada canal de atención y la participación total en general, a través de la siguiente pregunta:

“...EN UNA ESCALA DE 1 A 10 DONDE 1 ES NADA SATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO QUE TAN SATISFECHO ESTA USTED EN GENERAL CON LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL (UAECD), TENGA EN CUENTA TODOS LOS CONTACTOS QUE HA TENIDO CON LA ENTIDAD...”

Se obtuvieron los siguientes resultados a partir de una muestra de 10.626 respuestas en el periodo comprendido entre el 01/01/2024 y 30/06/2024:

Tabla 1. Resumen sondeo satisfacción por canal

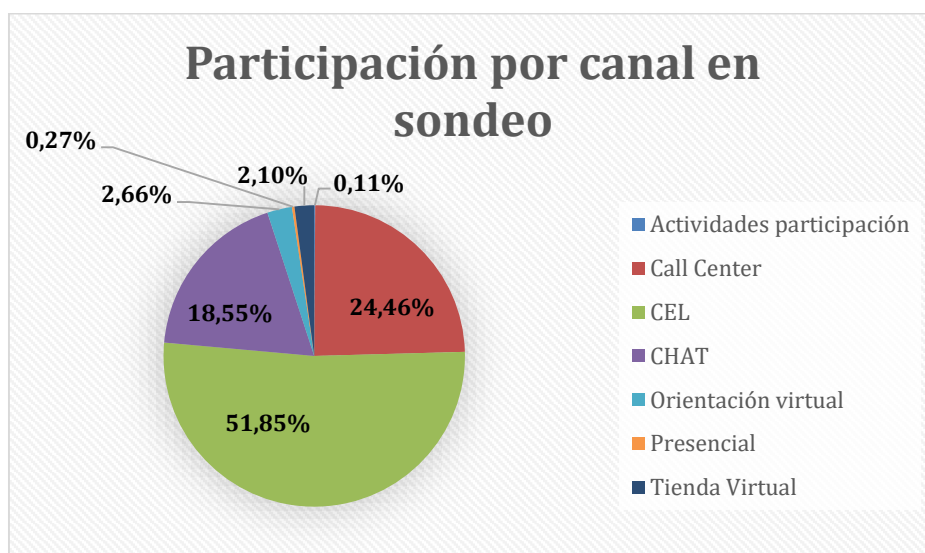
Canales	Cantidad de respuestas	Calificación Promedio de 1 a 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Actividades participación	46	8,18	81,82	0,43%	0,35
Call Center	2.635	8,50	84,96	24,80%	21,07
CEL	5.439	8,26	82,57	51,19%	42,26
CHAT	1.960	7,16	71,56	18,45%	13,20
Orientación virtual	288	9,06	90,56	2,71%	2,45
Presencial	28	9,07	90,71	0,26%	0,24
Tienda Virtual	230	6,35	63,48	2,16%	1,37
	10.626				80,95

Fuente: Informe sondeo de satisfacción primer semestre 2024

De la tabla anterior, se obtuvieron resultados que denotaron una satisfacción total del 80.95%. Hay una diferencia de 4,05 puntos porcentuales de la meta que se tenía prevista que era del 85%.

La muestra obtenida permite analizar que la mayor participación se dio en Catastro en Línea, canal telefónico y chat. La siguiente tabla evidencia los resultados por cada canal, frente a la respectiva participación de cada uno en las encuestas de satisfacción.

Ilustración 7. Sondeo por canal



Fuente: Informe sondeo de satisfacción primer semestre 2024

A continuación, se muestra los resultados de satisfacción por cada uno de los canales, de acuerdo a los porcentajes obtenidos de cada una de las preguntas realizadas a un total de 10626 personas:

- **Canal telefónico**

Para este canal se hicieron 2635 sondeos a usuarios que reflejaron los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultados sondeo canal telefónico

Preguntas	Calificación
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	72,65
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	73,53
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN?	76,64
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	76,95
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	78,61

Fuente: Informe sondeo de satisfacción primer semestre 2024

Chat

Para este canal se hicieron 1960 sondeos a usuarios los cuales reflejaron los siguientes resultados:

Tabla 3. Resultados sondeo chat

Preguntas	Calificación
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	87,08
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	86,56
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL TIEMPO DE ATENCIÓN?	85,26
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	83,40
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	86,12

Fuente: Informe sondeo de satisfacción primer semestre 2024

Canal presencial

Para este canal se hicieron 28 sondeos a usuarios los cuales reflejaron los siguientes resultados:

Tabla 4. Resultados sondeo canal presencial

Preguntas	Calificación
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con LA INFORMACIÓN dada por el personal que atiende en Catastro Distrital?	94,29
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la claridad de la información brindada?	96,07
¿Qué tan satisfecho(a) está usted, en general, con EL PERSONAL que lo atiende en Catastro Distrital?	94,64
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida?	93,93
¿Qué tan útiles considera los SERVICIOS que ofrece Catastro Distrital?	87,86
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el saludo? (fue respetuoso(a), se identificó, fue cordial)	94,29
¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la presentación personal? (quien lo atendió tenía carné y chaqueta)	95,36

Fuente: Informe sondeo de satisfacción primer semestre 2024

Según las gráficas presentadas, se puede observar que, en términos generales, los niveles de satisfacción en los diversos canales de participación oscilan entre el 72% y el 95%. Estos datos sugieren que, aunque la satisfacción de los usuarios es mayoritariamente positiva, aún existen áreas en las que hay que implementar mejoras significativas. Por lo tanto, es fundamental enfocar esfuerzos y recursos en la implementación de estrategias y acciones específicas que puedan elevar el grado de satisfacción en cada uno de los canales. De esta manera, se optimizará la experiencia del usuario y se potenciará el éxito general de los canales de participación.

Caracterización grupos de valor

El último documento de caracterización de grupos de valor generado por la entidad, nos brinda información relevante de los ciudadanos que solicitan algún producto, trámite o servicio catastral a través de los diferentes canales habilitados; algunas de las características demográficas y geográficas identificadas con la información recopilada en encuestas aplicadas en el año 2023 son las siguientes:

- Edad de los ciudadanos: el 51,63% de los ciudadanos que consultan la entidad tienen más de 51 años.
- Se presenta un porcentaje similar entre hombres y mujeres, 50% y 49% respectivamente.
- El 2.17% de los ciudadanos que contestan la encuesta informan tener una discapacidad, la mayor parte de ellos indican que su discapacidad es física.
- De las personas encuestadas el 17.36% residen en la localidad de Suba, 11%. El resto en las siguientes localidades: Engativá, Kennedy, y Usaquén.
- En cuanto a los servicios requeridos a través del call center, los ciudadanos consultan en mayor porcentaje por el seguimiento de los trámites catastrales y Catastro en línea.
- A través del chat se identifica que el 54% de los ciudadanos consultan por información de Catastro en línea.

Ejercicios de participación ciudadana

En el proceso de construcción del Plan de Participación Ciudadana, se realizaron encuentros con los diferentes grupos de valor con el objetivo de recoger sus aportes y percepciones acerca de los trámites y servicios que ofrece Catastro Distrital. En este sentido, se hicieron mesas de trabajo con CAMACOL, Fasecolda, la Federación Nacional de Sordos, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital, IDPAC, Caja de Vivienda Popular, Subsecretaría Distrital de Servicio a la Ciudadanía, población de la localidad de Fontibón, Banco Mundial, Metrocuadrado, Universidad de los Andes y Ciencuadras.

Los resultados de estos encuentros fueron muy satisfactorios, en la medida que estos grupos de valor plantearon varias propuestas de mejora especialmente en los siguientes puntos:

- Importancia de automatizar la mayoría de los trámites de la entidad para facilitar la expedición de los mismos.

- Se propuso realizar ferias de servicios para grupos poblacionales específicos como las personas con discapacidad auditiva.
- Realizar asesorías continuas sobre los requisitos necesarios para los trámites que expide la entidad.
- Mejorar los canales de difusión para la información que publica Catastro Distrital.

Las anteriores sugerencias fueron revisadas por parte de la entidad y se tendrán en cuenta en la implementación a través del Plan de Participación Ciudadana y de la Estrategia de Atención al Ciudadano.

Informes de PQRS y Bogotá Te Escucha

Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.

La de Oficina de Control Interno – OCI, elaboró el informe correspondiente al primer semestre sobre la gestión de las PQRS en la entidad. En el mismo se identifican que los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus peticiones fueron la página web con 1.941 radicaciones equivalentes al 79,10%, e-mail con 211 radicados que equivalen al 8,60%, presencial con 120 radicaciones que corresponden al 4,89%, peticiones escritas con 75 radicados que representaron el 3,06%, desde el buzón se presentaron 60 radicados que representaron el 2,44%, canal telefónico fueron 40 radicados que equivalen al 1,63%, vía video-llamada se recibieron 5 radicados que significaron el 0,20%, por redes sociales y app móvil 2 radicados representaron cada uno el 0,08%.

De otra parte, el informe menciona que durante el primer semestre se presentaron 4 vencimientos en la oportunidad de respuesta de las PQRS en la entidad, 3 de ellas con gestión de la Gerencia de Información Catastral.

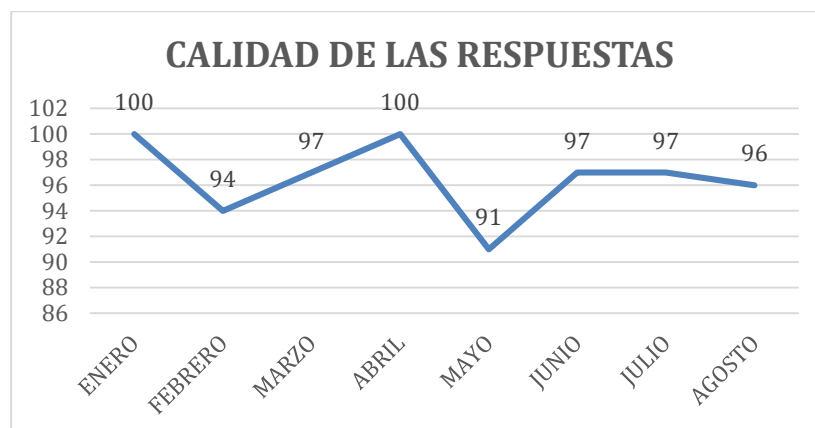
De otra parte, la OCI de manera general sugiere continuar con el sistema de alertas realizado desde la SPAC, con el fin de evitar vencimientos; también recomienda realizar capacitaciones periódicas a los servidores sobre el derecho de petición, tiempos de respuesta y la gestión operativa de las peticiones relacionada en los procedimientos vigentes, además de capacitar a los servidores en atención al ciudadano.

Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas BTE.

La Secretaría General en cabeza de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realiza mensualmente la evaluación de los criterios: calidad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema, todo ello relacionado con la gestión que se les da a las peticiones en la UAECD a través de la herramienta Bogotá te Escucha.

A continuación, se relaciona de manera resumida, las calificaciones obtenidas en el 2024. De igual manera es importante mencionar que el acumulado anual de la calificación se ubica en el 96% de cumplimiento de los criterios, lo cual es positivo para la entidad. Sin embargo, es importante mantener las estrategias al interior de la Unidad con el fin de seguir mejorando la oportunidad y calidad de las respuestas que se brindan a los ciudadanos.

Ilustración 8. Resumen calificación BTE 2024



Fuente: Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, correspondiente al mes de julio de 2024

Informes Entes de Control

Veeduría Distrital (Informe de resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía-2023)

Durante la vigencia de 2023, la Veeduría realizó monitoreo y evaluación a 15 entidades del Distrito, relacionado con la prestación del servicio de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano. Entre las entidades seleccionadas, la Unidad Administrativa de Catastro Distrital fue una de las correspondientes al sector Hacienda; el resultado obtenido en la evaluación para la entidad fue del 85.4%, lo cual según lo menciona el informe, el puntaje superior al 80% se considera “rango alto”.

Los resultados detallados según líneas estratégicas presentaron los siguientes resultados:

- Fortalecimiento de la capacidad humana: 91.7%, en donde resaltan el plan de incentivos, a través de la implementación de reconocimientos a los servidores de las áreas de atención al ciudadano.
- Articulación interinstitucional: 88.5% que hace referencia a que la entidad cuenta con una dependencia de servicio a la ciudadanía formalmente constituida, con procesos y procedimientos documentados e implementados, con sistema de información para la gestión de las PQRSD, además de contar con política de tratamiento de datos.
- Transparencia Pasiva: 100%, se refiere a la gestión de la entidad para recibir PQRSD a través de cualquiera de los canales de atención.

Dentro de las calificaciones más bajas recibidas para la UAECD en la evaluación, se encuentran:

- Uso de herramientas como centro de relevo

- Información publicada en la página web que tenga la opción para ser convertida a lenguajes nativos o dialectos indígenas, de pueblos afrocolombianos o raizales, y/o a otros idiomas.
- Registro de PQRS en el canal telefónico.
- Estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal virtual (chat)
- Los requerimientos radicados de forma virtual mediante el sistema propio de radicación son cargados en el sistema SDQS.
- Se puede radicar PQRS por el canal telefónico

Lineamientos generales para los canales de atención

De acuerdo con lo estipulado en el Decreto Distrital 849 de 2019 se incluirán los siguientes lineamientos para la atención de los canales con que cuenta la entidad:

- **Lenguaje claro:** Los servidores usarán un lenguaje claro en lo concerniente a la interacción, comunicaciones y actos administrativos dirigidos a la ciudadanía, teniendo como referente la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.
- **Estrategia de inclusión.** Se implementarán acciones encaminadas a la inclusión de personas que presenten algún tipo de discapacidad, en cuanto al acceso a la información, acceso y accesibilidad la información y los trámites que se prestan desde los canales.
- **Fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos:** El fortalecimiento de las capacidades de los servidores será un tema primordial, por lo cual, las personas que atienden los canales, se regirán por los lineamientos del Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.
- **Buzón de sugerencias:** La UAECD dispone de buzones de sugerencia en los puntos de atención donde hace presencia. Adicionalmente, se pueden registrar sugerencias o peticiones a la entidad, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

- **Guía de trámites y servicios.** La UAECD registra los trámites disponibles para la ciudadanía en la Guía de Trámites y Servicios y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), actualizando la información de manera permanente.
- **Servicios ciudadanos digitales.** La UAECD ofrece sus trámites y servicios a través del aplicativo Catastro en Línea y a través de la Ventanilla Única de Construcción VUC, asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad.
- **Agendamiento:** La UAECD ha dispuesto de la herramienta de “Agenda a un Clic”, para que la ciudadanía que requiere atención presencial para la solicitud de radicación de trámites o virtual para la orientación de los trámites y servicios de la unidad, puedan acceder de manera ágil programando cita según disponibilidad.
- **Defensor de la ciudadanía:** El defensor de la ciudadanía será designado por el Director General de la Entidad, y estará encargado de velar por las normativas frente a servicio a la ciudadanía, formular recomendaciones para fortalecer la confianza entre la administración y el ciudadano, elaborar los informes que estén a su cargo, identificando las problemáticas que se hubiesen presentado y los correctivos por parte de la entidad, entre otros,



UAECD
Catastro Bogotá



Implementación de la Estrategia

Para la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano se cuentan con recursos de funcionamiento propios del área, y así mismo se cuenta con el proyecto 8103 “Fortalecimiento del acceso y cobertura de los servicios y trámites digitales de le UAECD”. Para tal fin se prevé la ejecución de las siguientes actividades:

No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
1	Gestionar la creación del centro de contacto de la entidad.	1 centro de contacto	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	01/08/2025	30/08/2025
2	Apoyar en la automatización de un trámite durante la vigencia, y socializar a la ciudadanía la información relacionada con éste.	3 Actas o informes de reunión / 1 socialización	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación Atención al Ciudadano/ Comunicaciones	01/03/2025	31/12/2025
3	Revisar periódicamente la capacidad de los canales de atención y definir si es necesario redistribuir el personal asignado dependiendo las necesidades del servicio.	3 revisiones y/o ajustes realizados	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	01/03/2025	30/09/2025
4	Acompañamiento técnico (Plan padrino) por parte de la GIC al canal presencial, con el propósito de capacitar simultáneamente a los servidores, reducir los tiempos de atención, sin afectar la calidad y lograr radicaciones óptimas.	4 seguimientos	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano - Gerencia de Información Catastral	01/03/2024	30/06/2024

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



UAECD
Catastro Bogotá



No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
5	Organizar, por lo menos una feria de servicio dirigida a personas con discapacidad auditiva.	1 feria realizada	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	01/07/2025	30/07/2025
6	Implementar el lenguaje claro en todas las comunicaciones que se realicen sobre atención al ciudadano, con el fin mejorar el acercamiento y la información suministrada a los grupos de valor.	11 publicaciones	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano/ Comunicaciones	01/02/2025	30/11/2025
7	Implementar lenguaje de señas en aquellas publicaciones informativas sobre el acceso a nuestros canales.	5 publicaciones	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano/ Comunicaciones	01/02/2025	31/10/2025
8	Gestionar capacitaciones para los servidores de la unidad en temas como: lenguaje claro, servicio al ciudadano, protocolos de atención, gestión de las peticiones, gestión de la radicación de trámites catastrales, con el fin de mejorar la atención que se brinda en la entidad	3 capacitaciones gestionadas	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano/ Subgerencia Talento Humano	01/03/2025	31/10/2025

En archivo adjunto se detalla en Excel la programación de las actividades relacionadas para la implementación durante la vigencia 2025, a partir del mismo se realizará seguimiento mensual a la ejecución de la estrategia.

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.