Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano
Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano
Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano 2024
Bogotá, D.C., 08/01/2024

Contenido

1. Introducción 3
2. Objetivo General 4
2.1. Objetivo específico 4
2.2 Alcance 4
2.3. Marco Normativo 4
3. Diagnóstico estado Servicio al Ciudadano en la UAECD 6
3.1. Autodiagnóstico MIPG 6
3.2 Índice de Desempeño Institucional 7
3.3 Informe de satisfacción del servicio 9
3.5 Informes de gestión de PQRSD. 12
3.6 Informes de gestión de Canales de Atención y gestión de PQRS 13
3.6.1 Telefónico 13
3.6.2 Presencial 13
3.6.3 Virtual (VUC – CEL) 14
3.6.4 Escrito 14
3.6.5 Gestión PQRS(Bogotá Te Escucha) 15
4. Formulación Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano 15
4.1 CANALES DE ATENCIÓN 15
4.1.1 Canal presencial 15
4.1.2 Canal Escrito 16
4.1.3 Canal Telefónico 16
4.1.4 Canal Virtual 16
4.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN 17
4.3 PLAN DE ACCIÓN 18
4.3.1. Actividades incluidas en el plan de sostenibilidad MIPG 24
4.3.2. Productos definidos en el seguimiento de la PPDSC – Secretaria General 25
5. Ejecución y Seguimiento a la Estrategia 26

1. Introducción

En la búsqueda de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, ha venido implementando los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, orientando la gestión a la atención oportuna y de calidad de los requerimientos ciudadanos y los grupos de valor.

Por lo anterior, la UAECD ha articulado los diferentes canales de atención con el fin que se brinde una experiencia de servicio estandarizada e integral que le permita al ciudadano el ejercicio de los derechos y el acceso real y efectivo a los trámites y a la oferta de servicios y productos disponibles.

Así mismo, con el compromiso de garantizar que la transparencia y acceso a la información pública, la participación ciudadana, la racionalización de trámites y la lucha contra la corrupción se apliquen de forma que la ciudadanía perciba un servicio adecuado a sus requerimientos y permita la construcción de procesos y procedimientos de acuerdo con las necesidades y expectativas.

2. Objetivo General

Definir la estrategia general que oriente la atención al ciudadano que se brinda en todos los canales dispuestos por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, buscando que el servicio sea de calidad en aras de incrementar la satisfacción del ciudadano y la percepción del servicio.

2.1. Objetivo específico

Establecer las actividades a realizar para que la atención a la ciudadanía sea efectiva y de calidad, garantizando el acceso en condiciones de igualdad y con enfoque diferencial a la población de especial protección constitucional.

2.2 Alcance

Esta estrategia compromete a todos los colaboradores de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, durante las diferentes fases del ciclo del servicio y en la interacción con sus grupos de interés.

2.3. Marco Normativo

- Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Artículos 32 y 34 de la Ley 489 de 1998.
- Artículo 34 DEBERES del Capítulo II de la Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Documento CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Artículo 1 al 12. Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.
- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- • Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la 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”.

- Artículos 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Artículos 14 y 15 de la 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”.
- Artículos 29, 30, 31, 32 y 33 de la Resolución 193 de 2019 y sus modificaciones, expedida por la Contaduría General de la Nación.
- Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- 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/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 2160 de 2020, Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos y digitales y la guía para vinculación y uso de estos.
- Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información), Anexo 3 (Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital. Anexo 4 (Condiciones Mínimas de publicación de datos abiertos)
- Ley 2080 de 2021. “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- ACUERDO N° 004 DE 2021, Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo N° 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones
- Ley 2195 de 18 de enero de 2022, Por el cual de adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

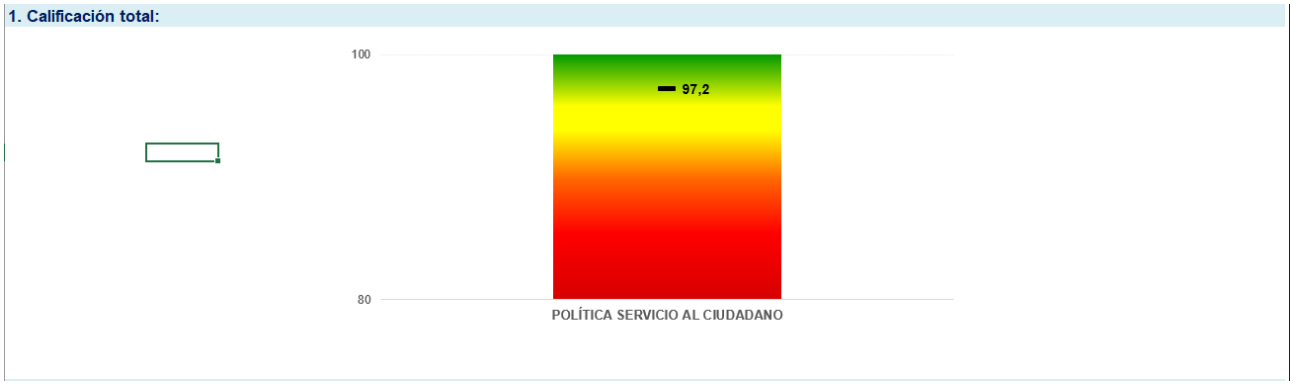
- Numeral 3.2.2.1 de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dic 2020.

3. Diagnóstico estado Servicio al Ciudadano en la UAECD

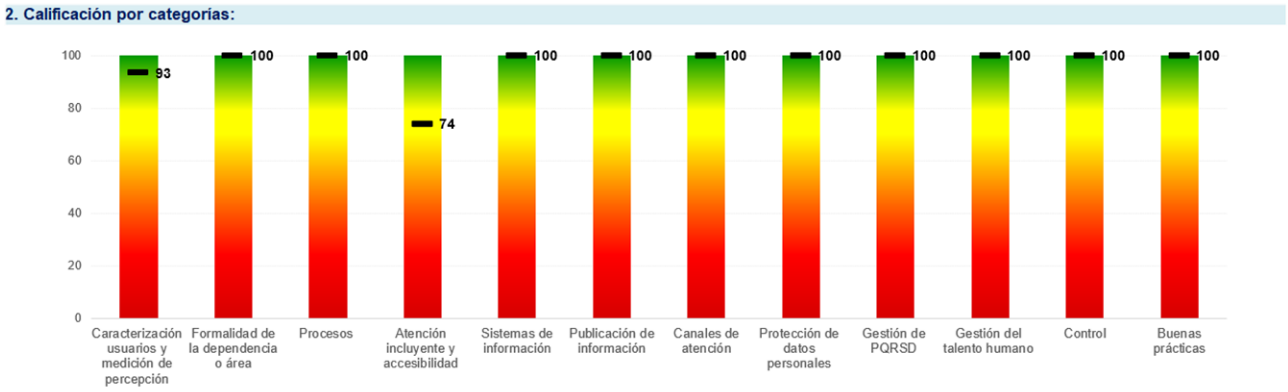
Se revisó el estado de avance de implementación de las actividades de la política, teniendo como insumos algunos de los propuestos en el manual operativo de MIPG.

3.1. Autodiagnóstico MIPG

La herramienta de autodiagnóstico constituye un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que todas las entidades públicas, puedan determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento.



G1. Calificación Total de la Política de Servicio al Ciudadano
Fuente: Autodiagnóstico Servicio al ciudadano 2023



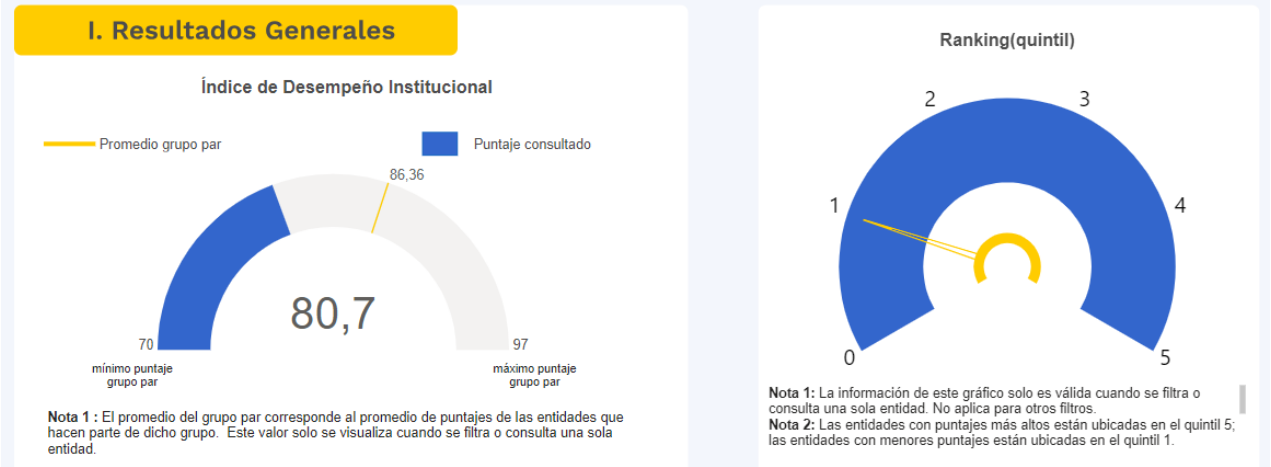
G2. Resultado por Categoría
Fuente: Autodiagnóstico Servicio al ciudadano 2023

3.2 Índice de Desempeño Institucional

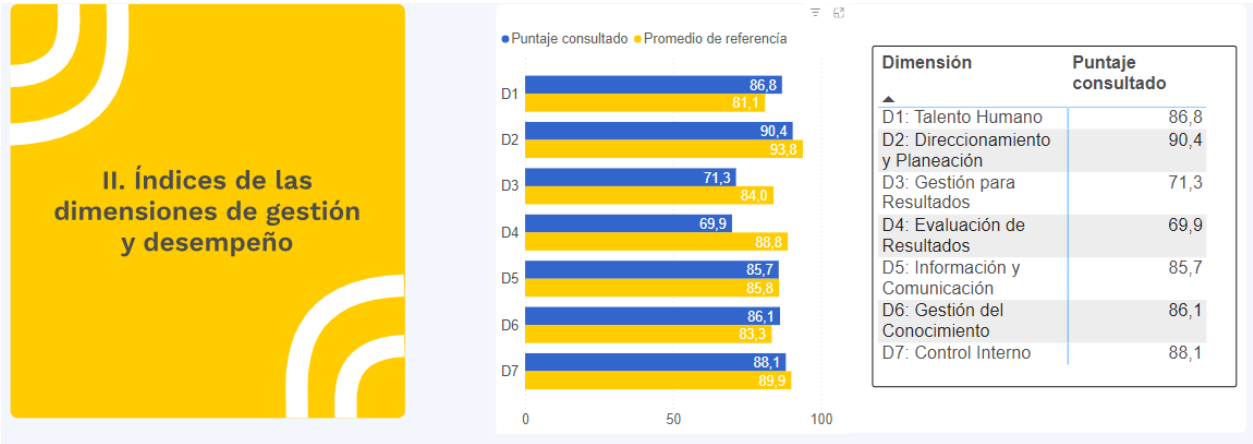
La Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión.

El IDI se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr, así mismo, los mínimos y máximos de cada índice están determinados por la complejidad de cada política medida. (Pública, 2022).

A continuación, se presentan los resultados para la UAECD:

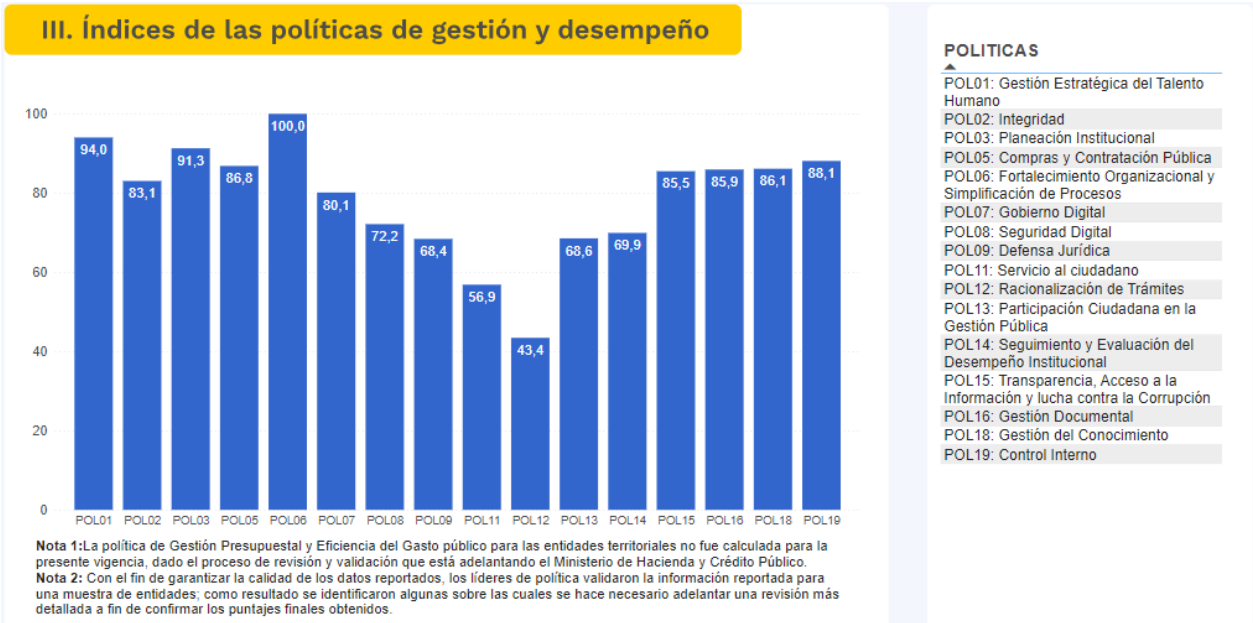


G3. Resultado entidad índice de desempeño institucional.
Fuente: https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion



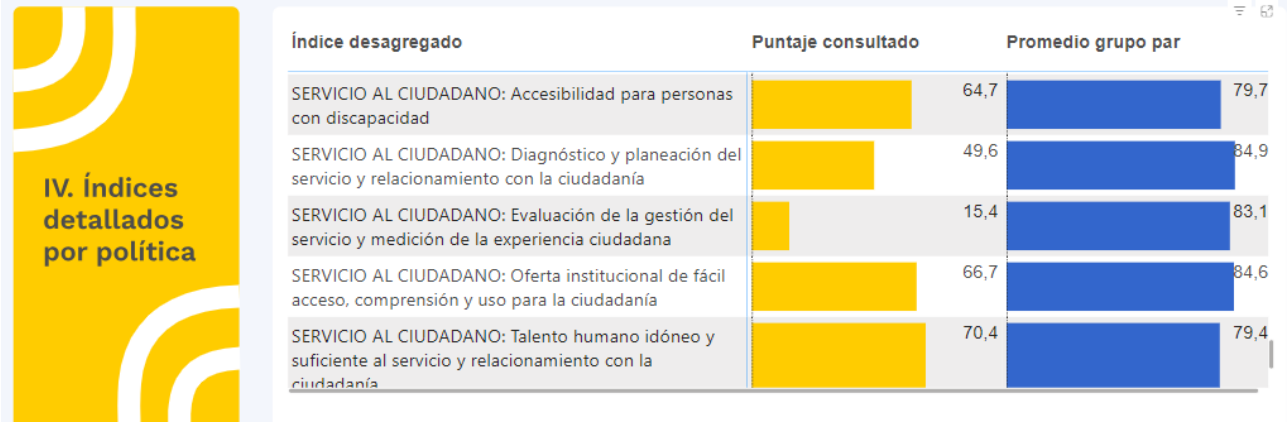
Dimensión	Puntaje consultado
D1: Talento Humano	86,8
D2: Direccionamiento y Planeación	90,4
D3: Gestión para Resultados	71,3
D4: Evaluación de Resultados	69,9
D5: Información y Comunicación	85,7
D6: Gestión del Conocimiento	86,1
D7: Control Interno	88,1

G4. Resultado índice de las dimensiones.
Fuente: https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion



POLITICAS
POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
POL02: Integridad
POL03: Planeación Institucional
POL05: Compras y Contratación Pública
POL06: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL07: Gobierno Digital
POL08: Seguridad Digital
POL09: Defensa Jurídica
POL11: Servicio al ciudadano
POL12: Racionalización de Trámites
POL13: Participación Ciudadana en la Gestión Pública
POL14: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL15: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
POL16: Gestión Documental
POL18: Gestión del Conocimiento
POL19: Control Interno

G4. Ranking de las políticas según los puntajes.
Fuente: https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion



G5. Índice detallado por políticas
Fuente: https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion

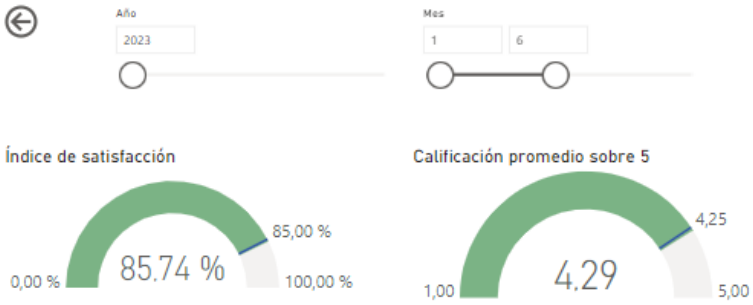
3.3 Informe de satisfacción del servicio

Las encuestas de satisfacción de la UAECD tienen como objetivo recaudar información que permita determinar la percepción del usuario-ciudadano al recibir el servicio que presta la Unidad, a través de los diferentes canales de atención, o de la autogestión por la herramienta Catastro en línea para solicitud de trámites o consulta de información, o al comprar productos Catastrales de manera presencial en el CAD o a través de la Tienda Virtual.

De acuerdo con lo anterior, se consolida el informe de satisfacción en el cual se presenta el resultado correspondiente al primer y segundo semestre del año de las encuestas aplicadas:

Primer semestre de 2023

- **Índice de satisfacción global**



Año, semestre y clase de canal.	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 5	% Satisfacción promedio sobre 5	Participación de la clase de canal	Índice de satisfacción
2023	**13903**	**4,29**	**85,74 %**	**1,0000**	**85,74 %**
1	**13903**	**4,29**	**85,74 %**	**1,0000**	**85,74 %**
Socialización	281	4,85	96,99 %	0,0202	1,96 %
Canal presencial	571	4,52	90,49 %	0,0411	3,72 %
Canal virtual	5717	4,49	89,82 %	0,4112	36,93 %
Productos y servicios	788	4,45	89,09 %	0,0567	5,05 %
Canal telefónico	6523	4,05	80,93 %	0,4692	37,97 %
Canal escrito	23	3,32	66,30 %	0,0017	0,11 %
Total	**13903**	**4,29**	**85,74 %**	**1,0000**	**85,74 %**

Clase de Canal:

•**Canal escrito** agrupa "Canal escrito".
•**Canal presencial** agrupa "Canal presencial (Red de SuperCADES)".
•**Canal telefónico** agrupa "Canal telefónico (Call center)" y "Chat".
•**Canal virtual** agrupa "Catastro en línea".
*__Productos y servicios__ agrupa "Contratos y convenios", "Planoteca", "Tienda virtual" y "Tienda catastral".
*__Socialización agrupa__ "Reuniones de participación".

G6. Índice de satisfacción global
Fuente informe de satisfacción I Semestre 2023

- **Satisfacción clasificada por canales o servicios**

Año, semestre y canal.	de respuestas	Calificación promedio sobre 5	% Satisfacción promedio sobre 5	Participación sin clasificar canal	Índice de satisfacción sin clasificar canal
2023	**13903**	**4,29**	**85,74 %**	**1,0000**	**85,74 %**
1	**13903**	**4,29**	**85,74 %**	**1,0000**	**85,74 %**
Canal escrito	23	3,32	66,30 %	0,0017	0,11 %
Canal presencial (Red de SuperCADES)	571	4,52	90,49 %	0,0411	3,72 %
Canal telefónico (Call center)	3490	4,83	96,63 %	0,2510	24,26 %
Catastro en línea	5717	4,49	89,82 %	0,4112	36,93 %
Chat	3033	3,14	62,88 %	0,2182	13,72 %
Contratos y convenios	10	4,15	83,00 %	0,0007	0,06 %
Planoteca	470	4,93	98,60 %	0,0338	3,33 %
Reuniones de participación	281	4,85	96,99 %	0,0202	1,96 %
Tienda catastral	109	4,88	97,65 %	0,0078	0,77 %
Tienda virtual	199	3,11	62,24 %	0,0143	0,89 %
Total	**13903**	**4,29**	**85,74 %**	**1,0000**	**85,74 %**

G7. Clasificación por canales o servicios
Fuente informe de satisfacción I Semestre 2023

Segundo semestre de 2023

- **Índice de satisfacción global**

índice de satisfacción general					
Grupos	**Cantidad de respuestas**	**Calificación promedio sobre 10**	**% Satisfacción promedio sobre 100**	**% Participación por canal**	**Índice satisfacción Ponderado**
Presencial	344	8,70	87,03	3,88	3,37
Canales virtuales	4545	8,25	82,51	51,21	42,25
Canal telefónico	3701	7,99	79,85	41,70	33,30
Productos y servicios	257	8,95	89,53	2,90	2,59
Comunidades	28	8,89	88,93	0,32	0,28
Índice de satisfacción					**81,80**

Canal virtual: CEL, tienda virtual, orientación virtual
Canal telefónico: chat, call center
Productos y servicios: Contratos y convenios, tienda catastral, planoteca

G8. Índice de Satisfacción global
Fuente informe de satisfacción II Semestre 2023 (Corte al 31/12/2023)

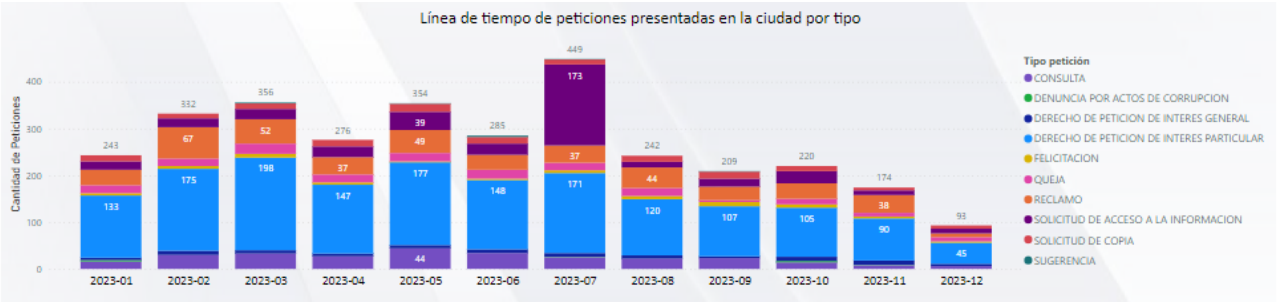
- **Satisfacción clasificada por canales o servicios**

Índice de satisfacción general					
Canal	**Cantidad de respuestas**	**Calificación promedio sobre 10**	**% Satisfacción promedio sobre 100**	**% Participación por canal**	**Índice satisfacción Ponderado**
Canal presencial	344	8,70	87,03	3,88	3,37
CEL	4381	8,29	82,86	49,36	40,90
Orientación virtual	41	9,46	94,63	0,46	0,44
Planoteca	176	9,11	91,14	1,98	1,81
Tienda Catastral	75	8,67	86,67	0,85	0,73
Tienda virtual	123	6,61	66,10	1,39	0,92
Call Center	2790	8,47	84,69	31,44	26,62
Chat	911	6,50	65,03	10,26	6,67
Comunidades	28	8,89	88,93	0,32	0,28
Contratos y convenios	6	7,83	78,33	0,07	0,05
					81,80

G9. Clasificación por canales o servicios
Fuente informe de satisfacción II Semestre 2023 (Corte al 31/12/2023)

3.5 Informes de gestión de PQRSD.

G10. Tablero de control ciudadano
Fuente Veeduría Distrital https://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:445/



G11. Requerimientos presentados en la entidad
Fuente Veeduría Distrital https://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:445/

3.6 Informes de gestión de Canales de Atención y gestión de PQRS

Dentro de los procesos de atención, se definieron indicadores de gestión para cada canal con el fin que se muestre el comportamiento y señalar una desviación sobre la cual se tomen acciones correctivas o preventivas según el caso.

3.6.1 Telefónico

ACTIVIDAD 2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Total Recibido durante el mes según capacidad	2.462	4.126	4.851	4.034	5.193	4.746	3.659	3.805	3.352	3.373	3.001	1.722	44.324
total Atendido de lo recibido según capacidad	2.462	4.126	4.851	4.034	5.193	4.745	3.659	3.805	3.352	3.373	3.001	1.722	44.324
Porcentaje atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,98 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00 %	100,00%		100,00 %

G12. Indicadores 2023 Canal Telefónico
Fuente Indicadores 2023-SUPAC-GCAC

3.6.2 Presencial

ACTIVIDAD 2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Total Recibido durante el mes según capacidad	6.825	9.273	13.374	11.379	11.620	8.535	8.742	9.075	8.938	9.078	7.406	1.488	105.733
total Atendido de lo recibido según capacidad	6.825	9.273	13.374	11.379	11.620	8.535	8.742	9.075	8.938	9.078	7.188	1.488	105.515
Porcentaje atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00 %	97,06%		99,79 %

G13. Indicadores 2023 Canal Presencial
Fuente Indicadores 2023-SUPAC-GCAC

3.6.3 Virtual (VUC – CEL)

VUC

ACTIVIDAD 2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Total Recibido durante el mes según capacidad	4	53	34	21	31	6	37	42	28	31	79	5	371
total Atendido de lo recibido según capacidad	4	53	34	21	31	6	37	42	28	31	79	5	371
Porcentaje atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00 %	100,00%	100,00%	100,00 %

G14. Indicadores 2023 Canal Virtual - VUC
Fuente Indicadores 2023-SUPAC-GCAC

CEL

ACTIVIDAD 2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Total Recibido durante el mes según capacidad	119	150	221	161	216	107	122	98	103	121	101	7	1.526
total Atendido de lo recibido según capacidad	119	150	221	161	216	107	122	98	103	121	101	7	1.526
Porcentaje atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00 %	100,00%	100,00%	100,00 %

G15. Indicadores 2023 Canal Virtual - CEL
Fuente Indicadores 2023-SUPAC-GCAC

3.6.4 Escrito

ACTIVIDAD 2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Total Asignado durante el mes según capacidad	945	1.270	1.253	1.273	1.791	1.137	1.407	1.435	1.310	1.394	3.452	ND	16.667
Total Atendido de lo recibido según capacidad	945	1.270	1.253	1.273	1.791	1.137	1.407	1.435	1.310	1.394	3.452	ND	16.610
Porcentaje atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00 %	100,00%		99,66 %

G16. Indicadores 2023 Canal Escrito
Fuente Indicadores 2023-SUPAC-GCAC

3.6.5 Gestión PQRS(Bogotá Te Escucha)

ACTIVIDAD 2023 SUPAC	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Total Recibido durante el mes según capacidad GCAC - SUPAC	223	344	357	307	445	365	470	294	227	261	192	114	3.599
total Atendido de lo recibido según capacidad GCAC - SUPAC	223	344	357	307	445	365	470	294	227	261	192	110	3.586
Porcentaje atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00%	100,00 %	100,00%	96,49%	99,64 %

G17. Indicadores 2023 BTE
Fuente Indicadores 2023-SUPAC-GCAC

4. Formulación Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano

Como parte fundamental para el planteamiento de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, se cuenta con la Carta de Trato Digno publicada en la página Web de la entidad y ubicada de manera física en los modulos de atención asignados a la Unidad en los SuperCADE, la cual es de importante conocimiento para el ciudadano referente a los derechos y deberes que tienen frente al servicio catastral, así como socializar los canales de atención que se tienen dispuestos para ofrecerles un mejor servicio.

4.1 CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) dispone de los siguientes canales de interacción con el ciudadano, en los cuales puede solicitar orientación o radicación de trámites catastrales:

4.1.1 Canal presencial

Es la atención presencial bajo agendamiento previo, en donde se presta atención a los ciudadanos en los siguientes puntos de la RED CADE del Distrito:

- ✓ SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5 A No 30 D 20 Sur.
- ✓ SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 No. 43 – 55 Sur.
- ✓ SuperCADE Bosa: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D 12.
- ✓ SuperCADE CAD: Avenida Carrera 30 No 25 - 90.
- ✓ SuperCADE Manitas: Carrera 18 L # 70 B 50 Sur.

- ✓ SuperCADE Suba: Calle 145 No. 103 B 90.

Para conocer los puntos de atención y los horarios actualizados se puede consultar en la página WEB de la entidad o en el enlace https://www.catastrobogota.gov.co/canal/red-de-cades

El agendamiento se realiza por medio de la herramienta virtual "Agenda a un clic" en el respectivo botón desde la página WEB de Catastro Bogotá https://www.catastrobogota.gov.co/

- La Tienda Catastral y La Planoteca: ofrecen atención presencial en el SuperCade CAD ubicado en la Carrera 30 No. 25-90, sin agendamiento. Consulte los horarios de atención en https://www.catastrobogota.gov.co/canal/red-de-cades

4.1.2 Canal Escrito

Se reciben solicitudes de entidades o ciudadanos, enviadas por correo certificado, en la ventanilla de correspondencia del SuperCADE CAD Carrera 30 No. 25-90 o de manera presencial siempre y cuando hayan sido revisadas previamente en el punto de atención del SuperCADE CAD.

4.1.3 Canal Telefónico

Es la atención a los usuarios donde pueden acceder a información de Catastro Bogotá marcando el conmutador 60 1 2347600 extensión 7600 o con la opción 1- línea de atención al usuario-, en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

4.1.4 Canal Virtual

Herramientas virtuales

Es la atención a través de la página web oficial www.catastrobogota.gov.co, la cual dispone de las siguientes opciones para solicitud, radicación o consulta de trámites:

- ✓ Catastro en Línea - CEL**:** www.catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/Catastrobogota/
- ✓ Ventanilla Única de la Construcción - VUC www.vuc.habitatbogota.gov.co

- ✓ Si requiere adquirir alguno de los productos catastrales de la Unidad, lo puede hacer en: Tienda Virtual Catastral**:** https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/

- ✓ Si requiere enviar una petición o solicitud de información puede hacerlo por el

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha: Radicación de Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias. https://bogota.gov.co/sdqs/

Chat

Es la orientación general en temas de la entidad ingresando directamente a la pagina web de Catastro Bogotá, en donde se cuenta con un botón para acceder. www.catastrobogota.gov.co

Orientación por videollamada

Es la atención que se realiza via Teams, bajo agendamiento previo, en donde se orienta sobre los requisitos de los trámites, uso de las herramientas virtuales y en general sobre temas catastrales de Bogotá. El agendamiento se realiza por medio de la herramienta virtual "Agenda a un clic" en el respectivo botón desde la página WEB de Catastro Bogotá https://www.catastrobogota.gov.co/

4.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

La Unidad adoptó a través del Documento Técnico Modelo de Servicio, los protocolos definidos en la última versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía, los cuales se socializan de manera constante a los servidores públicos de la UAECD para la atención de los diferentes tipos de población.

G18. Manual de Servicio a la Ciudadanía
Fuente Secretaría General – Alcaldía Mayor

4.3 PLAN DE ACCIÓN

Una vez revisados los resultados de desempeño de la UAECD se definieron acciones buscando el mejoramiento y logro de la política pública de servicio a la ciudadanía, estas actividades se encuentran en el marco del Programa de Transparencia y Ética Publica.

Componente	Subcomponente / procesos	No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamiento de Transparencia Activa	1.1.2	Revisar y actualizar de ser necesario, la información de trámites inscritos en el SUIT.	100% Trámites vigentes en SUIT	GCAC- SUPAC	2/01/2024	31/12/2024
	Lineamientos de transparencia pasiva	1.2.1	Realizar y gestionar la publicación de los informes mensuales de solicitudes de información atendidas	12 Informes realizados y gestionados para publicación	GCAC- SUPAC	2/01/2024	31/12/2024
	Monitoreo de Acceso a la Información Pública	1.5.1	Realizar y gestionar la publicación de los informes mensuales de solicitudes de información atendidas	12 Informes realizados y gestionados para publicación	GCAC- SUPAC	2/01/2024	31/12/2024
2. Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	2.1.3	Gestionar publicación de información de interés para el ciudadano (Productos, Trámites y servicios	5 Gestiones para publicación de información	GCAC- SUPAC	02/02/2024	30/11/2024
		2.1.5	Actualizar la caracterización de usuarios con la identificación de grupos de valor e información de interés	1 Documento de caracterización actualizado	SUPAC y áreas misionales de la UAECD	01/04/2024	30/06/2024
		2.1.6	Actualizar la base de datos de instancias y organizaciones	1 Documento actualizado	GCAC- SUPAC	01/04/2024	30/06/2024

*fuente: Programa de transparencia y Ética Pública - UAECD 2024

Componente	Subcomponente / procesos	No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	**Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**	3.1.1	Identificar las necesidades de recursos para incluir en el anteproyecto de presupuesto para fortalecer el servicio al ciudadano en la UAECD durante el año 2025	1 Identificación de necesidades	GCAC- SUPAC	01/09/2024	31/10/2024
		3.1.2	Adelantar presentaciones al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre la gestión del servicio al ciudadano	4 Presentaciones realizadas	GCAC- SUPAC	01/03/2024	31/12/2024
	Fortalecimiento de los canales de atención	3.2.1	Realizar seguimiento a los indicadores sobre las solicitudes de los ciudadanos por los canales (Escrito, virtual, telefónico, presencial) y determinar acciones de mejora a que haya a lugar.	12 Seguimientos realizados	GCAC- SUPAC	03/01/2024	31/12/2024
		3.2.2	Realizar retroalimentación a las dependencias involucradas teniendo en cuenta la evaluación realizada por la Alcaldía Mayor a las respuestas del Sistema Bogotá te escucha	12 Retroalimentaciones realizadas	GCAC- SUPAC	03/01/2024	31/12/2024
		3.2.3	Gestionar capacitaciones a través de Secretaría General de la Alcaldía Mayor en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha para la radicación, gestión y respuesta de las peticiones. Sujeto a la disponibilidad de Secretaría General, en caso tal que no sea posible a través de la entidad externa, desde la SUPAC se realizaría.	3 capacitaciones gestionadas	GCAC- SUPAC	01/03/2024	31/08/2024
		3.2.4	Gestionar entrenamiento en Lengua de Señas Colombiana con enfoque técnico de la gestión catastral.	Entrenamiento en lengua de señas gestionado	GCAC - STH	01/09/2024	30/11/2024

*fuente: Programa de transparencia y Ética Pública - UAECD 2024

Componente	Subcomponente / procesos	No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	**Talento Humano**	3.3.1	Gestionar capacitaciones para formación en servicio al ciudadano.	2 capacitaciones gestionadas con enfoque de atención al ciudadano	STH-GCAC-SUPAC	01/06/2024	31/10/2024
		3.3.2	Promover un reconocimiento a los servidores destacados por su desempeño en relación con el servicio prestado al ciudadano.	1 reconocimiento otorgado	STH	01/12/2024	31/12/2024
		3.3.3	Gestionar y realizar jornadas de capacitación dirigidas a los servidores de la SUPAC que atienden usuarios, en temas relacionados con la gestión de radicación de trámites, requisitos, manejo de aplicativos para la atención y radicación, tales como: CORDIS, VUC, Visor cartográfico, SAT, SIIC, entre otros relacionados.	2 capacitaciones realizadas	STH-GCAC-SUPAC	1/03/2024	30/06/2024
	Normativo y procedimental	3.4.1	Elaborar y gestionar publicación de los informes de PQRS, en la página web institucional.	12 Informes elaborados y gestionados para publicación	GCAC- SUPAC	03/01/2024	31/12/2024
		3.4.2	Adelantar seguimiento al agendamiento teniendo en cuenta la atención de personas con necesidades de atención preferencial.	12 Seguimientos realizados	GCAC- SUPAC	03/01/2024	31/12/2024
		3.4.3	Realizar seguimiento a la gestión de los trámites de la Gerencia de Información Catastral y sus Subgerencias.	4 Seguimientos a los trámites	GIC - SIFJ	01/03/2024	31/12/2024

*fuente: Programa de transparencia y Ética Pública - UAECD 2024

Componente	Subcomponente / procesos	No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	**Relacionamiento con el ciudadano**	3.5.1	Realizar mediciones de satisfacción del servicio y plantear acciones de mejora en caso de requerirse	2 Encuestas de satisfacción del servicio realizadas y mejoras planteadas en caso de requerirse	GCAC- SUPAC	01/06/2024	31/12/2024
		3.5.2	Gestionar a través de la Veeduría Distrital capacitaciones en la aplicación de técnicas de lenguaje claro, dirigidas específicamente a los servidores que brindan atención directa a los ciudadanos (presencial, telefónica y orientación virtual). Sujeto a la disponibilidad de la Veeduría, en caso tal que no sea posible a través de la entidad externa, se realizaría desde la SUPAC.	3 capacitaciones gestionadas	GCAC- SUPAC	01/04/2024	31/10/2024
		3.5.3	Gestionar la posibilidad de traducir a Lengua de Señas Colombiana el menú de la página web de la UAECD.	1 Gestión realizada	GCAC- SUPAC	1/06/2024	15/12/2024
		3.5.4	Desarrollar la actualización automática de la Base de Datos de BTE en el tablero de control del Defensor del Ciudadano.	1 Actualización automática de la base de datos BTE en el Tablero	Gerencia de IDECA - Defensor del ciudadano	02/03/2024	30/05/2024

*fuente: Programa de transparencia y Ética Pública - UAECD 2024

Componente	Subcomponente / procesos	No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	**Análisis de la información de las denuncias de corrupción**	3.6.1	Elaborar y gestionar publicación de informe semestral a la ciudadanía sobre el estado de las denuncias por actos de corrupción	2 Informes elaborados	Oficina de Control Disciplinario Interno	01/06/2024	31/12/2024
		3.6.2	Realizar divulgación a ciudadanía/funcionarios sobre los canales de denuncias de corrupción y consultar sobre la percepción de los mismos.	2 divulgaciones realizadas	SUPAC - Oficina de Control Disciplinario	01/05/2024	30/09/2024
4. Racionalización de trámites	**Consulta Ciudadana para la mejora de experiencias de los usuarios**	4.2.1	Realizar ejercicio participativo para consulta a los ciudadanos para la mejora de los trámites	1 Ejercicio realizado	SUPAC - Oficina Asesora de Planeación	1/02/2024	30/05/2024
5. Apertura de información de datos abiertos	**Entrega de información en lenguaje sencillo que dé cuenta de la gestión institucional**	5.2.1	Gestionar a través de la Veeduría Distrital capacitaciones en la aplicación de técnicas de lenguaje claro, dirigidas específicamente a los servidores que brindan atención directa a los ciudadanos (presencial, telefónica y orientación virtual). Sujeto a la disponibilidad de la Veeduría, en caso tal que no sea posible a través de la entidad externa, se realizaría desde la SUPAC.	3 capacitaciones gestionadas	GCAC- SUPAC	1/04/2024	31/10/2024

*fuente: Programa de transparencia y Ética Pública - UAECD 2024

Componente	Subcomponente / procesos	No	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
6. Participación e innovación en la gestión pública	**Ciudadanía en la toma de decisiones públicas**	6.1.1.	Actividad de Cocreación - (Plan, programa, proyecto)	1 actividad realizada	SUPAC	2/02/2024	30/06/2024
7. Promoción de la integridad y la ética pública	**Gestión prácticas Antisoborno, Antifraude**	7.5.2	Adelantar campañas y/o actividades de prevención del delito de cohecho	2 Campañas y/o actividades realizadas	OAPAP - Oficina de Control Interno Disciplinario - GCAC - SUPAC	01/05/2024	31/10/2024
	Gestión prácticas Antisoborno, Antifraude	7.5.4	Realizar divulgación a ciudadanía, servidores y colaboradores para dar a conocer los canales de denuncia de actos de corrupción disponibles	2 Divulgaciones realizadas	Oficina de Control Disciplinario Interno - GCAC - SUPAC	01/05/2024	31/08/2024

*fuente: Programa de transparencia y Ética Pública - UAECD 2024

4.3.1. Actividades incluidas en el plan de sostenibilidad MIPG

POLITICA	N.	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	PRODUCTO / ENTREGABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	10	Ejecutar la estrategia de servicio al Ciudadano	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - Subgerencia de Participación Ciudadana	Estrategia de servicio al ciudadano ejecutada	2/01/2024	20/12/2024
POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11	Realizar la medición de la satisfacción de los grupos de valor	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadana - Subgerencia de Participación Ciudadana	Medición de la satisfacción de los grupos de valor realizada	2/01/2024	20/12/2024
POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	8	Ejecutar la estrategia y el plan de participación ciudadana	Subgerencia de Participación Ciudadana	Seguimientos realizados al plan de participación ciudadana	2/01/2024	20/12/2024

*Plan de sostenibilidad MIPG - 2024

4.3.2. Productos definidos en el seguimiento de la PPDSC – Secretaria General

No	Componente	Actividad	Descripción	Entidad Responsable	Correspon sabilidad	Dependencia responsable de implementar la actividad	Mes
1	Mejora de trámites	Socializar las acciones de racionalización de los 100 días por Bogotá	Las entidades distritales que priorizaron trámites para los 100 días presentan las acciones que van a realizar durante este periodo. La Secretaría General realizará el seguimiento y acompañamiento respectivo.	Entidades con metas	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Febrero
2	Mejora de trámites	Estrategia de seguimiento y acompañamiento a la racionalización de trámites de las entidades distritales	La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presenta la estrategia de seguimiento y acompañamiento a la racionalización de trámites de las entidades distritales.	Secretaría General	Entidades distritales	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Febrero Agosto
3	Líneamientos y políticas de servicio a la ciudadanía	Reformulación de la política distrital de servicio a la ciudadanía	La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presentará el cronograma de trabajo para la reformulación de la política distrital de servicio a la ciudadanía siguiendo los lineamientos del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028	Secretaría General	Entidades distritales	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Agosto
4	Líneamientos y políticas de servicio a la ciudadanía	Lineamientos del Defensor de la Ciudadanía	La Subsecrertaría de Servicio a la Ciudadanía presenta los lineamientos para el manual del Defensor de la Ciudadanía	Entidades priorizadas	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Febrero
5	Fortalecimiento de Canales de atención a la ciudadanía	Socializar de las acciones de fortalecimiento de herramientas tecnológicas de los canales de atención de la S. General	La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presenta las acciones de fortalecimiento de herramientas tecnológicas de los canales de atención de la S. General	Secretaría General		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Agosto
6	Fortalecimiento de Canales de atención a la ciudadanía	Socializar las acciones para celebrar el Día del gobierno servidor (Acuerdo Distrital 844 de 2022)	La SSC presenta las acciones para celebrar el Día del gobierno servidor (Acuerdo Distrital 844 de 2022)	Secretaría General	Entidades distritales	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Febrero Agosto
7	Seguimiento y evaluación del servicio a la ciudadanía	Socializar de los resultados del Modelo Integral de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio Prestado a la Ciudadanía - gestión de peticiones		Secretaría General	Entidades distritales	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Febrero Agosto
8	Seguimiento y evaluación del servicio a la ciudadanía	Socializar de los resultados del Modelo Integral de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio Prestado a la Ciudadanía.		Secretaría General	Entidades distritales	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Febrero Agosto
9	Seguimiento y evaluación del servicio a la ciudadanía	Socializar del seguimiento a la implementación de las políticas y lineamientos distritales y nacionales	Presentar avances en la implementación de la política distrital de servicio a la ciudadanía, el modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía entre otros lineamientos disitritales y nacionales	Secretaría General	Entidades distritales	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Agosto

5. Ejecución y Seguimiento a la Estrategia

Se realiza seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades asignadas tanto a la Gerencia Comercial de Atención al Ciudadano como a la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano. En la definición del plan se establecen los porcentajes de cumplimiento y se reportan los avances, asi como las evidencias a la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, quienes consolidan y realizan la divulgación de los resultados en el comité de Gestión y Desempeño.