

**CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y PARTES INTERESADAS  
GIT SERVICIO AL CIUDADANO ADOPTADO POR EL  
“INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI”**



**Bogotá D.C 2018**

## Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas

<b>1. INTRODUCCION</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b> .....	3
<b>2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	3
<b>2.2. ALCANCE</b> .....	4
<b>2.3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA</b> .....	4
<b>3. VARIABLES</b> .....	4
<b>3.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	5
<b>3.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	6
<b>4. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA</b> .....	6
<b>4.1. VARIABLE GEOGRÁFICA</b> .....	6
<b>4.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA</b> .....	7
<b>4.2.1. EDAD</b> .....	7
<b>4.2.2. TIPO DE PERSONA</b> .....	8
<b>4.3. VARIABLES INTRÍNECAS</b> .....	9
<b>4.3.1. TIPO DE SOLICITUDES</b> .....	9
<b>4.3.2. INTERESES</b> .....	10
<b>4.4. VARIABLES COMPORTAMIENTO</b> .....	12
<b>4.4.1. OPORTUNIDAD</b> .....	12
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	13



## 1. INTRODUCCION

El INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI, Establecimiento Público del Orden Nacional adscrito al Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, en concordancia con la Constitución política de Colombia en artículo 2, en donde se establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del estado, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el IGAC, continuamente realiza la identificación de sus usuarios y partes interesadas para la satisfacción final de sus usuarios a quien van dirigidos sus productos y/o servicios ; utilizando diferentes variables entre las cuales se encuentran demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, que le permiten definir las necesidades de los usuarios frente a los productos y servicios que ofrece la entidad.

La identificación de las características, actitudes, necesidades, expectativas y preferencias de nuestros usuarios o partes interesadas, será una base importante para la implementación de acciones dirigidas a lograr la mayor satisfacción en los requerimientos. Y al mismo tiempo ajustar nuestras actividades y lograr una mayor participación de nuestro principal usuario o partes interesadas la razón de ser del IGAC.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los usuarios o partes interesadas que presentan peticiones, quejas, reclamos, Denuncias y/o sugerencias al IGAC, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas y así mejorar su gestión de servicio a la ciudadanía a partir del conocimiento de los principales atributos del ciudadano tales como: inclusión, dignidad, efectividad. Oportunidad, claridad y transparencia, mejorando su relación con el IGAC, dando de esta manera una atención ágil oportuna y pertinente a sus requerimientos.

### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios o partes interesadas en cuanto a los bienes y servicios prestados por la entidad, de acuerdo a sus características individuales y generales.
- Identificar los tipos de servicios y/o productos, más solicitados por los ciudadanos para determinar las posibles falencias e implementar acciones de mejora.



- Construir una fuente de información confiable sobre los usuarios o partes interesadas del IGAC, para la toma de decisiones e implementación de políticas de desarrollo administrativo.
- Realizar procesos y procedimientos que aplicara la entidad para lograr un eficiente servicio a la ciudadanía

## 2.2. ALCANCE

Caracterizar a los usuarios o partes interesadas que presentan peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias del IGAC a nivel nacional.

## 2.3. REQUERIMIENTOS DE POLÍTICA

La caracterización de usuarios o partes interesadas es un requisito de la Política Pública para lograr un eficiente servicio a la ciudadanía establecida en el Decreto 2482 de 2012 que permite fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

El documento CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”.

La caracterización permite reconocer e identificar atributos, características, necesidades, expectativas, actitudes y preferencias que pueden diferenciar a los usuarios o partes interesadas. Para así adaptar nuestros servicios y actividades y tomar decisiones que satisfagan los requerimientos y necesidades de nuestros ciudadanos y a si mismo lograr la eficiencia en los objetivos de la entidad.

## 3. VARIABLES

De acuerdo al objetivo de esta caracterización y de los productos y servicios ofrecidos por el IGAC a los usuarios o partes interesadas, se presentan las variables a tener en cuenta para este proceso.



Tabla 1. Variables para Caracterizar Personas Naturales

VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS NATURALES
<p>GEOGRAFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Clima</li> </ul>
<p>DEMOGRAFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Grupo de Interes</li> <li>• Estrato Socioeconomico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolaridad</li> <li>• Vulnerabilidad</li> </ul> </li> </ul>
<p>INTRINSECAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interes</li> <li>• Tipo</li> <li>• Lugares de encuentro</li> <li>• Canales de atención</li> <li>• Conocimiento</li> </ul>
<p>DE COMPORTAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de Uso</li> <li>• Beneficios Buscados               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad</li> <li>• Efectividad</li> </ul> </li> </ul>

Fuente: Adoptado “Guía de Caracterización de ciudadanos usuarios o grupos de interés. DNP”

### 3.1. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

A continuación se describen las variables a evaluar, asignándole un valor de 1 si cumple o 0 si no lo cumple. Con el fin de priorizar las variables según los criterios establecidos para seleccionar aquellas relevantes para el cumplimiento del objetivo de la caracterización.

El puntaje máximo obtenido es de 5 puntos, los criterios de priorización de variables son los siguientes:

- Variables Relevantes: Están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Variables Económicas: Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- Variables medibles: Variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.



- Variables asociativas: Deben permitir realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- Variables consistentes: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

**Tabla 2. Priorización Variables**

Categoría	Variable	¿La variable es..?					Puntaje Total	Seleccionada		La entidad cuenta con la Información
		Relevante	Economía	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No	
GEOGRÁFICO	Ubicación	1	1	1	1	0	4	X		Si
	Clima	0	0	0	0	0	0		X	No
DEMOGRÁFICO	Sexo	1	0	1	0	0	2		X	No
	Edad	1	1	1	1	1	5	X		Si
	grupo de Interés	1	1	1	1	1	5	X		Si
	Estrato Socio Económico	1	1	1	1	1	5	X		No
	Escolaridad	1	1	1	1	0	4	X		No
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	0	4	X		No
INTRINSECAS	Tipo	0	0	1	0	1	2		X	Si
	Canles de Atención	1	1	1	1	1	5	X		Si
COMPORTAMIENTO	Conocimiento	1	1	1	1	0	4	X		Si
	Niveles de uso	1	1	1	1	0	4	X		No
	Beneficios Buscados	1	1	1	1	1	5	X		No

### 3.2. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La caracterización del ciudadano del IGAC se realizará basada en información secundaria, generada de la base de datos de los sistemas de correspondencia de la entidad existente en el momento correspondiente al periodo comprendido entre enero y Diciembre 31 de 2018.

También se tendrá en cuenta el buzón de sugerencias, la página Web de la Entidad y datos del Informe de encuestas del año 2018.

## 4. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

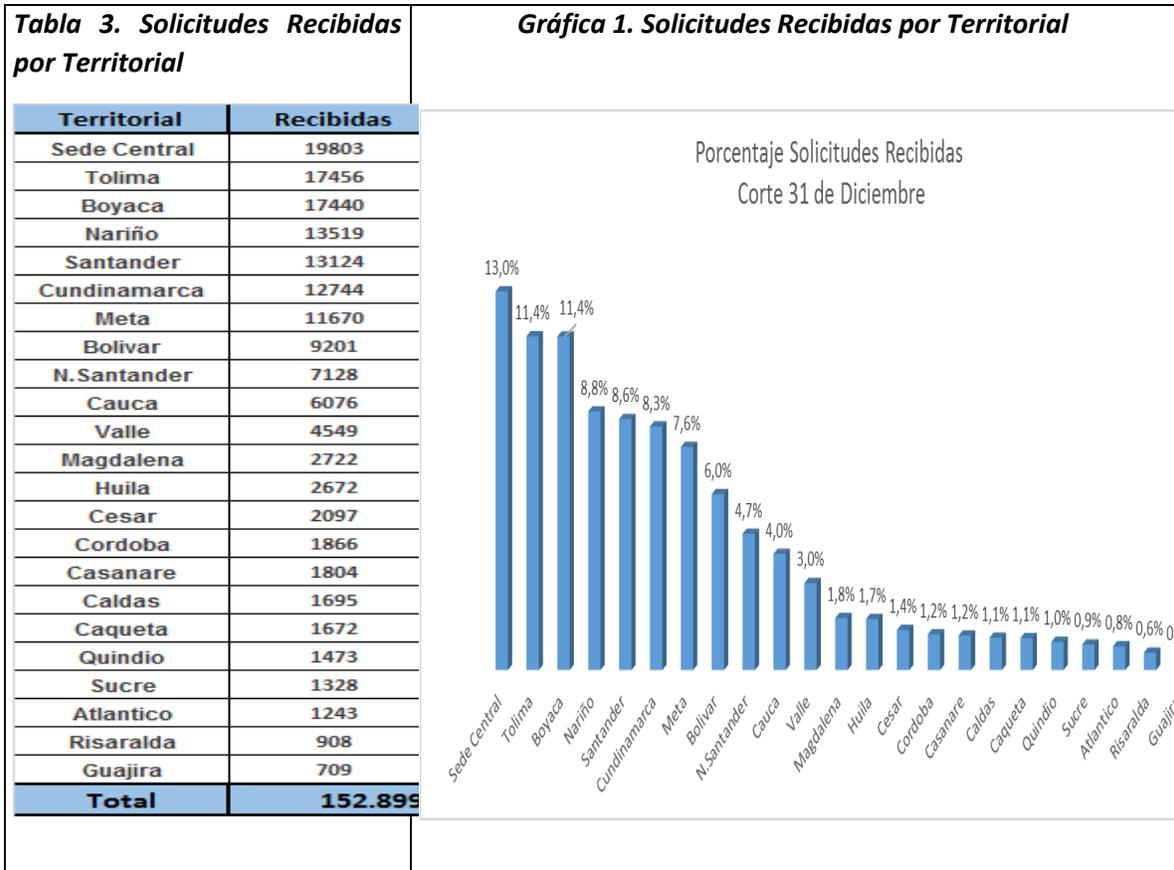
### 4.1. VARIABLE GEOGRÁFICA

Por medio de la siguiente variable podemos ubicar la posición geográfica de los usuarios o partes interesadas que remiten solicitudes al IGAC, lo que nos permite definir el alcance geográfico de la entidad, e identificar los lugares donde el Instituto tiene mayor incidencia en cuanto a trámites.



A corte 31 de Diciembre de 2018, según los datos del sistema de correspondencia vigente, el IGAC recibió un total de 152.899 peticiones, quejas, reclamos y denuncias a nivel nacional. Las cuales se clasifican geográficamente en la gráfica 1.

Gráfica 1. Solicitudes Recibidas por Territorial



En la sede central es donde se concentran todas las áreas misionales del IGAC: Catastro, Geodesia, Geografía, Cartografía, Agrolología, CIAF y Difusión , cuenta con el mayor número de peticiones recibidas, seguida por las territoriales de Tolima, Boyacá, Nariño, Santander y Cundinamarca.

#### 4.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA

##### 4.2.1. EDAD

Tomando los datos de la encuesta de satisfacción del ciudadano del año 2018, se determina la edad de los usuarios que visitan el IGAC a realizar sus trámites, evidenciándose que el rango de edad de las personas que utilizan los servicios en las Direcciones Territoriales y la Sede Central, se encuentran

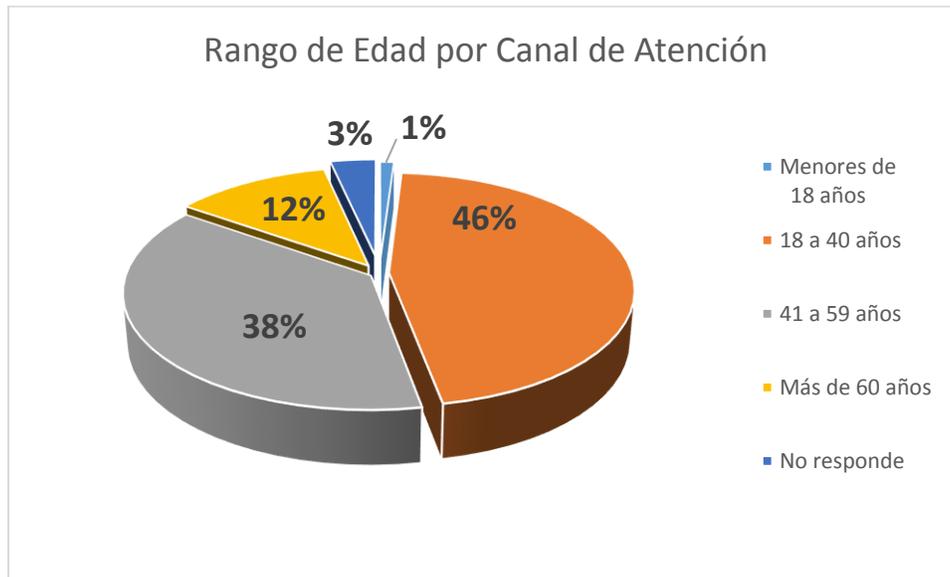


en el rango de los 18 a 40 años (666), mientras que el segundo rango más alto se evidencia la visita de personas entre los 41 a 59 años (545). Lo cual se puede evidenciar en la tabla 4/gráfica 2.

Tabla 4. Rango de edad

Canal/Rango de Edad	Menores de 18 años	18 a 40 años	41 a 59 años	Más de 60 años	No responde	TOTAL
PRESENCIAL	15	605	491	157	50	1318
QRD	0	24	19	7	0	50
TELEFONICO	0	19	14	1	0	34
VIRTUAL	0	18	21	6	0	45
TOTAL	15	666	545	171	50	1447

Gráfica 2. Rango de edad



4.2.2. TIPO DE PERSONA

Basados en los datos de las encuestas de satisfacción y percepción, se determina el tipo de persona que visita al IGAC, evidenciando que ellas personas que mayor utilizan los servicios del IGAC, se

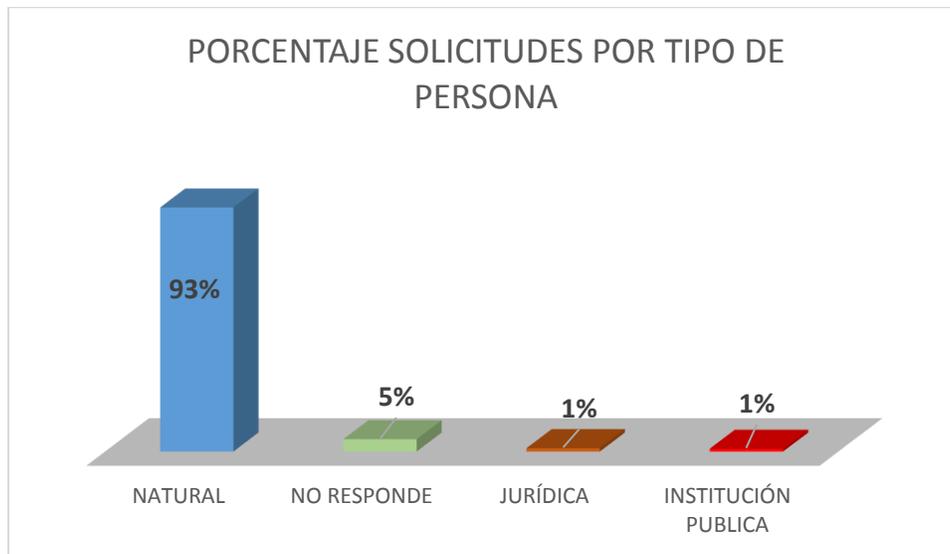


encuentra en las personas naturales (1352), seguido por personal jurídico e instituciones públicas (16). Lo cual se puede evidenciar en la Tabla 5.

Tabla 5. Tipo de Persona

Canal/Tipo de Persona	NATURAL	JURÍDICA	INSTITUCIÓN PÚBLICA	INSTITUCIÓN PRIVADA	MIXTA	NO RESPONDE	TOTAL
PRESENCIAL	1228	11	14	2	0	62	1317
QRD	47	3	0	0	0	0	50
TELEFONICO	34	0	0	0	0	0	34
VIRTUAL	43	2	0	0	0	0	45
TOTAL	1352	16	14	2	0	62	1446

Gráfica 3. Porcentaje Tipo de Porcentaje



4.3. VARIABLES INTRÍNSECAS

4.3.1. TIPO DE SOLICITUDES

Las solicitudes que se reciben en el IGAC son radicadas a través del sistema de correspondencia, de acuerdo al tipo de petición reglamentada por la ley, así: Peticiones de interés general y o particular, de información y de consulta. También se encuentran las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

En esta variable tomando como base los datos del Sistema de Correspondencia y las peticiones presentadas por la página web, pretendemos determinar cuáles son los tipos de peticiones de mayor uso por parte de los ciudadanos que requieren los productos y o servicios del IGAC.



Tabla 6. Tipo de Solicitudes

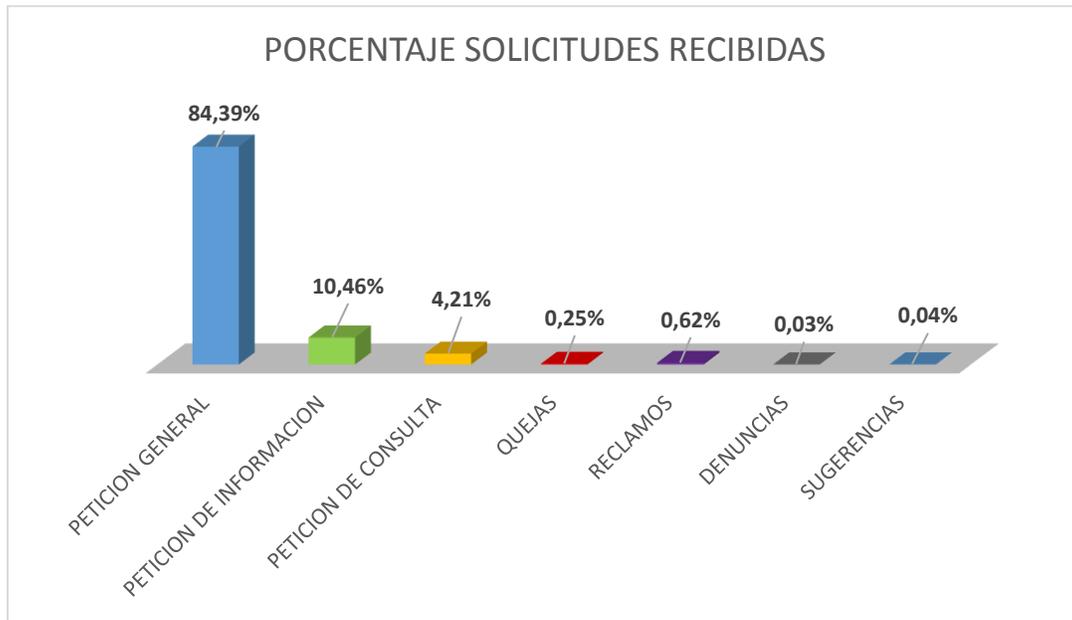
TIPO	PETICION GENERAL	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
RECIBIDAS	129.081	16.007	6.442	378	949	42	75

De los datos recopilados se evidencia que la entidad recibe del total un porcentaje del 84.38% de peticiones de interés general y/o particular, las cuales como se presentó en la variable anterior son presentadas en su mayoría por personas naturales.

En un segundo lugar con un porcentaje significativo están las peticiones de información con un 10.46%, las cuales en su mayoría se refieren a temas de tipo misional: Catastro, Agrología, Difusión y Mercadeo entre otras.

Las consultas, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias presentan unos porcentajes similares.

Gráfica 4. Porcentaje Tipo de Solicitudes



#### 4.3.2. INTERESES

Con esta variable se pretende identificar los intereses de los usuarios o partes interesadas en los productos y servicios que el IGAC ofrece. Basados en los datos que el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), donde se informan los tipos de trámites que se atienden alimentado



con la información registrada en el sistema de correspondencia. Determinaremos los trámites más requeridos por los ciudadanos. Es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades y expectativas.

El IGAC dentro de sus procesos misionales se encarga de asuntos concernientes a la formación catastral, la actualización de la formación catastral y la conservación catastral entre otros. En sus 22 territoriales a nivel nacional este tipo de trámites son requeridos por los usuarios o partes interesadas en una alta proporción. Realizado el análisis de los datos suministrados por el sistema de correspondencia, a continuación se relacionan los tipos de trámites atendidos a nivel nacional en cuanto a materia catastral a corte 31 de Diciembre de 2018

**Tabla 7. Tramites reiterativos**

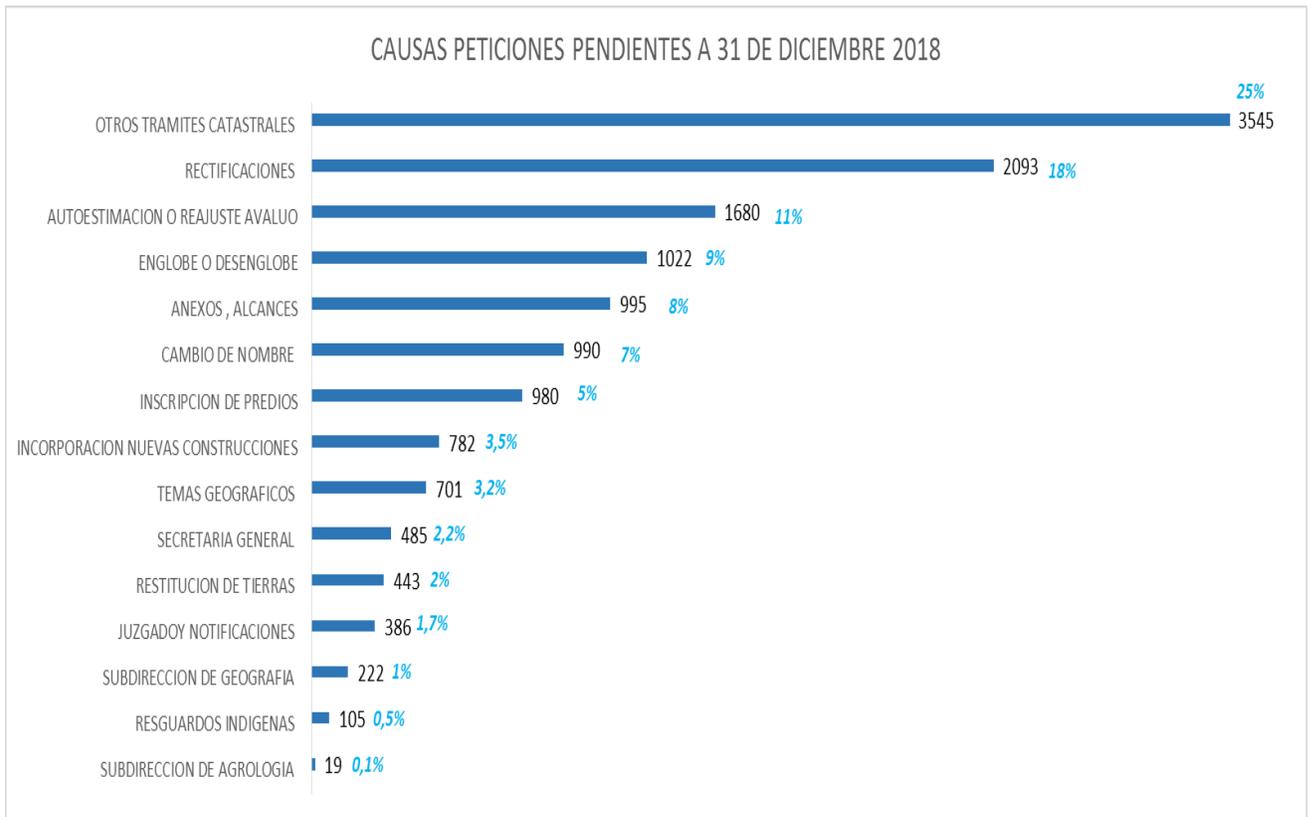
<b>NOMBRE DEL TRAMITE</b>	<b>No. SOLICITUDES</b>
<b>SUBDIRECCION DE AGROLOGIA</b>	19
<b>RESGUARDOS INDIGENAS</b>	105
<b>SUBDIRECCION DE GEOGRAFIA</b>	222
<b>JUZGADOY NOTIFICACIONES</b>	386
<b>RESTITUCION DE TIERRAS</b>	443
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	485
<b>TEMAS GEOGRAFICOS</b>	701
<b>INCORPORACION NUEVAS CONSTRUCCIONES</b>	782
<b>INSCRIPCION DE PREDIOS</b>	980
<b>CAMBIO DE NOMBRE</b>	990
<b>ANEXOS , ALCANCES</b>	995
<b>ENGLIBE O DEENGLIBE</b>	1.022
<b>AUTOESTIMACION O REAJUSTE AVALUO</b>	1.680
<b>RECTIFICACIONES</b>	2.093
<b>OTROS TRAMITES CATASTRALES</b>	3.545
<b>TOTAL</b>	<b>14.448</b>

De las 152.899 PQRD recibidas en el 2018, quedaron en trámite 14.448 Peticiones a 31 de diciembre de la vigencia, el 25,4% se relacionan con otros trámites catastrales (3.545); el 18,9% con



rectificaciones de área (2.093); el 11,2% mutaciones de cuarta – auto estimación o reajuste de avalúo (1.680) ; el 9,3% mutación de segunda – englobe o desenglobe (1.022) ; el 8,3% por falta de documentación o alcance a peticiones presentadas (995); el 7% mutación de primera - cambio de nombre (990); el 5,8% mutación de quinta – inscripción de predios o mejoras (980); el 3,5% mutación de tercera – incorporación de nuevas construcciones (782); el 3,2% temas geográficos (701) y el restante 7,5% corresponde a temas administrativos (1.660).

Gráfica 5. Causas Peticiones Pendientes



4.4. VARIABLES COMPORTAMIENTO

4.4.1. OPORTUNIDAD

Por medio de esta variable pretendemos medir el grado de agilidad con la cual se atienden a los usuarios o partes interesadas que demandan los servicios de la entidad.



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



Tomando los registros del sistema CORDIS se puede determinar que de los 152.899 trámites recibidos a corte 31 de Diciembre por parte de los usuarios o partes interesadas, se han atendido 138.281, para un nivel de gestión del 90%.

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

- Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.
- CONPES 3785 de 2013.
- Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas Gobierno en Línea 2011.
- ABC de Servicio al ciudadano al ciudadano – Atributos Básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las Entidades Públicas.