



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



# CARACTERIZACIÓN

de ciudadanos, grupos de valor  
y/o grupos de interés del Instituto  
Geográfico Agustín Codazzi  
IGAC - 2020

# **CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, GRUPOS DE VALOR Y/O GRUPOS DE INTERÉS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI –IGAC-2020**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS GENERALES	4
2.1 Objetivo general	4
2.2 Objetivos específicos	4
2.3 Alcance	4
3. NORMATIVIDAD	5
3.1. Política de Participación IGAC	6
4. METODOLOGÍA	7
4.1 Variables	7
4.2 Mecanismos de Recolección de Información	8
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA	9
5.1 Externos	9
5.2 Internos	14
6. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	15
6.1 Variables Geográficas	15
6.2. Variables intrínsecas	15
6.3. Variables Comportamentales	16
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19
8. BIBLIOGRAFÍA	20

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC es la entidad pública del orden nacional designada como la autoridad catastral, geográfica, geodésica y agrológica del país, encargada de producir el mapa oficial y la cartografía básica de Colombia; elaborar el catastro nacional de la propiedad inmueble; realizar el inventario de las características de los suelos; adelantar investigaciones geográficas como apoyo al desarrollo territorial; capacitar y formar profesionales en tecnologías de información geográfica y coordinar la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE).

Teniendo en cuenta que el IGAC se encuentra comprometido con la calidad y mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios; acorde con las expectativas e intereses de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés en el marco de la transparencia, la eficiencia, la participación y la garantía de derechos, se hace necesario identificar las características de la población a la cual están dirigidos sus productos y servicios para conocer y entender sus necesidades, expectativas, preferencias, motivaciones e intereses; las cuáles se conviertan en herramientas en la toma de decisiones, ejecución de planes y acciones que contribuyan al fortalecimiento de los servicios y el cumplimiento de los procesos misionales de la entidad.

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Servicio al Ciudadano del IGAC lideró la construcción de la caracterización de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés en el marco de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad, con el fin de fortalecer la interacción y confianza con la ciudadanía.

La metodología que se tuvo en cuenta fue la sugerida por la Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación – DNP; donde se establecieron variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones e intereses al momento de interactuar y acceder a los productos y servicios prestados por la entidad.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1 Objetivo general

Caracterizar a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés con los que interactúa el Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC a fin de conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y a partir de ello establecer acciones para la mejora continua en la oferta de los productos y servicios de la entidad.

### 2.2 Objetivos específicos

- Conocer las necesidades e intereses de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés en cuanto a los servicios prestados por la entidad, de acuerdo a los canales de atención.
- Identificar los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés que presentan peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias al IGAC, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas en pro de la mejora continua en la oportunidad de respuesta y calidad en el servicio.
- Establecer las particularidades y necesidades los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la entidad a través de los ejercicios de Participación Ciudadana.

### 2.3 Alcance

Realizar la caracterización de los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés a fin de conocer sus principales intereses, necesidades y expectativas y a partir de ello procurar la mejora continua en las estrategias y garantías de derechos respecto a la oferta de productos y servicios de la entidad.

### 3. NORMATIVIDAD

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

NORMATIVA	
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
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 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Documento CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los Ciudadanos.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
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.

### 3.1. Política de Participación IGAC

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, como entidad prestadora del servicio público de catastro por excepción y siendo la autoridad catastral, geográfica, geodésica y agrológica del país, expresamos nuestro compromiso con la ciudadanía para proveer espacios y mecanismos de interacción , colaboración e interlocución con nuestros grupos de valor en las diferentes etapas de la gestión del instituto garantizando de esta manera a la ciudadanía una participación efectiva fundamentada en los principios de inclusión, transparencia e integridad que permita a la entidad realizar de manera efectiva el logro integral de los objetivos institucionales.

## 4. METODOLOGÍA

El ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de Interés, se basó en la guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de Interés DNP 2015, planteándose los siguientes pasos:

- **Priorización de variables:** Se establecieron las variables a identificar: geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales.
- **Mecanismos de recolección de información:** Se estableció que la información sería recolectada a partir de: Revisión Documental, Observación Directa, y análisis del Módulo de PQRS.
- **Recolección y consolidación de datos:** se recolectaron los datos en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre del 2020.

### 4.1 Variables

Según el tipo de servicios que presta el IGAC en función a su misión, las variables a tener en cuenta para caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés son las siguientes:

Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	Comportamentales
Ubicación	Edad	Intereses	Nivel de interacción con la entidad.
Población	Género	Lugares de encuentro	Beneficios buscados
Densidad Poblacional	Tamaño familiar	Acceso a Canales	Intereses
Clima	Ocupación	Uso de Canales	
	Educación	Conocimiento de la Entidad	
	Ingresos		
	Lenguajes/ Razas		
	Estrato		
	Vulnerabilidad		

## 4.2 Mecanismos de Recolección de Información

Para llevar a cabo el ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad se hizo recopilación y análisis de datos a través de los siguientes mecanismos:

### Registros administrativos – Revisión Documental

Son aquellos que consignan la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos y canales de atención. Se incluyó Informes del área de Servicio al Ciudadano y reporte de datos de operación de Trámites y OPAS registrados en el SUIT de enero a septiembre de 2020.



### Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano

Incluye: canales: electrónicos, presenciales y no presenciales, telefónicos, centros de contacto, páginas web y otros similares.



### Módulo de PQRSD

Mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la Entidad. Informes trimestrales 2020 (enero a septiembre) Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos.



### Observación directa

Simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad, a través de los diferentes canales de atención.



### Encuesta

Los datos se obtienen a partir de cuestionarios estructurados, definidos y dirigidos. Pueden realizarse presencialmente; virtual o telefónicamente.





## 5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA

De acuerdo con la revisión documental, observación directa e Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano; a continuación, se relacionan los grupos de valor y de interés relacionados con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC, a partir de sus intereses y que tienen participación directa o indirectamente, en el cumplimiento y desempeño de las actividades misionales del Instituto:

### 5.1 Externos:

Grupos de interés / valor	Características
Ciudadanos	Personas naturales reconocidas como miembros activos del estado; beneficiarios de los productos y servicios prestados por la IGAC que registran sus requerimientos a través de los distintos canales de atención.
Personas Jurídicas	Individuo dotado de derechos y obligaciones, que no es un ciudadano, sino una institución, organización o empresa que persigue un fin social con o sin fines de lucro, se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociaciones</li> <li>• Empresa privada</li> <li>• Fundaciones</li> <li>• Confederaciones</li> <li>• Gremios</li> <li>• ONG</li> <li>• Federaciones</li> <li>• Cooperativas</li> <li>• Sociedades privadas.</li> </ul>
Agencias Nacionales	Son órganos estatales a los que se les han asignado competencias o funciones en desarrollo de las cuales ejecutan, entre otros, programas fijados por el ministerio y/o la ley: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia Nacional de Hidrocarburos</li> <li>• Agencia Nacional de Minería</li> <li>• Agencia Nacional de Tierras</li> <li>• Agencia Nacional Digital</li> <li>• Agencia de Desarrollo Rural</li> <li>• Agencia Nacional de Infraestructura - ANI</li> <li>• Agencia Autoridad Ambiental de Licencias Ambientales.</li> </ul>

Agencias Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencia Nacional de Seguridad Vial.</li> <li>• Servicio Geológico Colombiano - SGC</li> </ul>
Alcaldías Municipales	Entidades estatales responsables de administrar los recursos de los municipios.
Cámaras	<p>Brindan apoyo al sector correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámaras de Comercio</li> <li>• Cámara Colombiana de Infraestructura</li> <li>• Cámara Colombiana de la Construcción – CAMACOL</li> </ul>
Corporaciones Autónomas Regionales	<p>Son entes corporativos de carácter público, integrados por las entidades territoriales, encargados por ley de administrar -dentro del área de su jurisdicción- el medio ambiente y los recursos naturales renovables, y propender por el desarrollo sostenible del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 Corporaciones Autónomas Regionales en el territorio Nacional.</li> </ul>
Departamentos Administrativos	<p>Son organismos de la administración central nacional que se encuentran en la misma jerarquía de los ministerios, pero más técnicos y especializados, su función es la de dirigir, coordinar y ejecutar el servicio público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE</li> <li>• Departamento Nacional de Planeación DNP</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP</li> <li>• Departamento Administrativo para la Prosperidad Social DPS</li> <li>• Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.</li> </ul>
Entes de Control	<p>Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Contraloría General de Nación</li> <li>• Defensoría del Pueblo</li> <li>• Personerías Distritales y Municipales.</li> <li>• Veedurías</li> </ul>

Gobernaciones Departamentales	El gobierno departamental es el encargado de crear y desarrollar políticas que impulsen a cada departamento hacia un mejor desarrollo. 32 Gobernaciones Departamentales.
Institutos Nacionales	Establecimientos públicos del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscritos a Ministerios u otras entidades públicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Colombiano Agropecuario ICA</li> <li>• Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF</li> <li>• Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM</li> <li>• Instituto Nacional para Ciegos INCI</li> <li>• Instituto Nacional para Sordos INSOR</li> <li>• Instituto Nacional Penitenciario y carcelario INPEC</li> <li>• Instituto Nacional de Vías INVIAS</li> </ul>
Juntas Administradoras Locales	Son corporaciones públicas de elección popular que se constituyen en el máximo ente de representación política a nivel local.
Juntas de Acción Comunal	Corporaciones cívicas sin ánimo de lucro compuesta por los residentes de un lugar, que aúnan esfuerzos y recursos para procurar la solución de las necesidades más sentidas de la comunidad.
Medios de Comunicación	Son canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad actual acerca de hechos o acontecimientos que suceden. (Radio, TV, casas editoriales de prensa).
Ministerios	Son los órganos en que se divide la Administración Pública, para llevar adelante las políticas del gobierno en un área de competencia especial (relaciones internacionales, economía, defensa, salud, educación, trabajo, etc). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</li> <li>• Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</li> <li>• Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</li> <li>• Ministerio de Cultura</li> <li>• Ministerio de Defensa Nacional</li> <li>• Ministerio de Educación Nacional</li> <li>• Ministerio del Interior</li> <li>• Ministerio de Justicia y del Derecho</li> <li>• Ministerio de Hacienda y Crédito Público</li> <li>• Ministerio de Minas y Energía</li> <li>• Ministerio de Relaciones Exteriores</li> </ul>

<p>Ministerios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Salud y Protección Social</li> <li>• Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> <li>• Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio</li> <li>• Ministerio del Trabajo</li> <li>• Ministerio de Transporte</li> <li>• Ministerio de Ciencia, Tecnología e Información</li> </ul>
<p>Organismos de Defensa y Seguridad Nacional</p>	<p>Instituciones del Ministerio de Defensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Armada Nacional</li> <li>• Comando General de las Fuerzas Militares</li> <li>• Ejército Nacional</li> <li>• Fuerza Aérea Colombiana</li> <li>• Policía Nacional de Colombia</li> </ul>
<p>Organizaciones Indígenas.</p>	<p>Organizaciones que agrupan o representan las comunidades indígenas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización Nacional Indígena de Colombia ONIC</li> <li>• Consejo Regional Indígena del Cauca CRIC</li> <li>• Organización Regional Embera Wounaan</li> <li>• Confederación Indígena del Alto Amazonas</li> <li>• Organización Zonal Indígena Wayuu del Sur de la Guajira</li> <li>• Cabildos, entre otros.</li> </ul>
<p>Organizaciones Afrocolombianas Nacional</p>	<p>Organizaciones que agrupan o representan las comunidades Afrocolombianas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencia Nacional de Organizaciones Afrocolombianas CNOA</li> <li>• Asociación de Afrocolombianos Desplazados AFRODES</li> <li>• Movimiento Nacional CIMARRON</li> <li>• Proceso de Comunidades Negras-PCN</li> <li>• Colectivo de Estudiantes Afrocolombianos-CEUNA</li> <li>• Red Nacional de Mujeres Afrocolombianas KAMBI-RI</li> <li>• Organizaciones indígenas, Negro, Afrocolombiano, Raizal y Palenquero –NARP.</li> </ul>
<p>Parques Nacionales Naturales de Colombia</p>	<p>Entidad del Estado encargada de la protección y conservación de los Parques Nacionales Naturales de Colombia. 42 Parques Nacionales Naturales.</p>
<p>Población LGTB</p>	<p>Representaciones individuales y colectivas de comunidad LGTB.</p>

<p>Población con Discapacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona con discapacidad cognitiva.</li> <li>• Persona con discapacidad física o motora.</li> <li>• Persona con discapacidad sensorial: auditiva, visual.</li> <li>• Persona con discapacidad mental.</li> <li>• Personal con discapacidad por causa del servicio y/o acción directa del enemigo de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.</li> </ul>
<p>Población Víctima del Conflicto Armado</p>	<p>Representaciones individuales y colectivas de población en condición de vulnerabilidad víctimas del conflicto armado.</p>
<p>Rama Judicial</p>	<p>El poder judicial es un poder del Estado encargado de impartir Justicia en una sociedad.</p>
<p>Superintendencias</p>	<p>Son organismos encargados de fiscalizar en determinadas actividades económicas y servicios públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superintendencia de la Economía Solidaria</li> <li>• Superintendencia Financiera de Colombia</li> <li>• Superintendencia de Industria y Comercio</li> <li>• Superintendencia de Notariado y Registro</li> <li>• Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</li> <li>• Superintendencia de Sociedades</li> <li>• Superintendencia de Subsidio Familiar</li> </ul>
<p>Universidades y Estudiantes Universitarios.</p>	<p>Instituciones públicas y privadas destinadas a la educación superior con las que el IGAC establece convenios académicos y de investigación. Estudiantes que acceden a servicios del IGAC en procesos de formación e investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Antonio Nariño</li> <li>• Universidad Católica de Manizales</li> <li>• Universidad de Antioquia</li> <li>• Universidad de Caldas</li> <li>• Universidad de Ciencias Ambientales Aplicadas</li> <li>• Universidad de Córdoba</li> <li>• Universidad de Cundinamarca</li> <li>• Universidad de la Amazonia</li> <li>• Universidad de la Guajira</li> <li>• Universidad de los Llanos</li> <li>• Universidad de Medellín</li> <li>• Universidad Nacional de Colombia</li> <li>• Universidad de Nariño</li> </ul>

<p>Universidades y Estudiantes Universitarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad de Pacifico</li> <li>• Universidad de Pamplona</li> <li>• Universidad del Cauca</li> <li>• Universidad del Cesar</li> <li>• Universidad del Magdalena</li> <li>• Universidad del Quindío</li> <li>• Universidad del Tolima</li> <li>• Universidad del Valle</li> <li>• Universidad Distrital Francisco José de Caldas</li> <li>• Universidad Externado</li> <li>• Universidad Industrial de Santander</li> <li>• Universidad Jorge Tadeo Lozano</li> <li>• Universidad Militar Nueva Granada</li> <li>• Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia</li> <li>• Universidad Santo Tomas</li> <li>• Universidad Sergio Arboleda</li> <li>• Universidad Surcolombiana</li> <li>• Universidad Tecnológica de Pereira</li> </ul>
--	---

5.2 Internos:

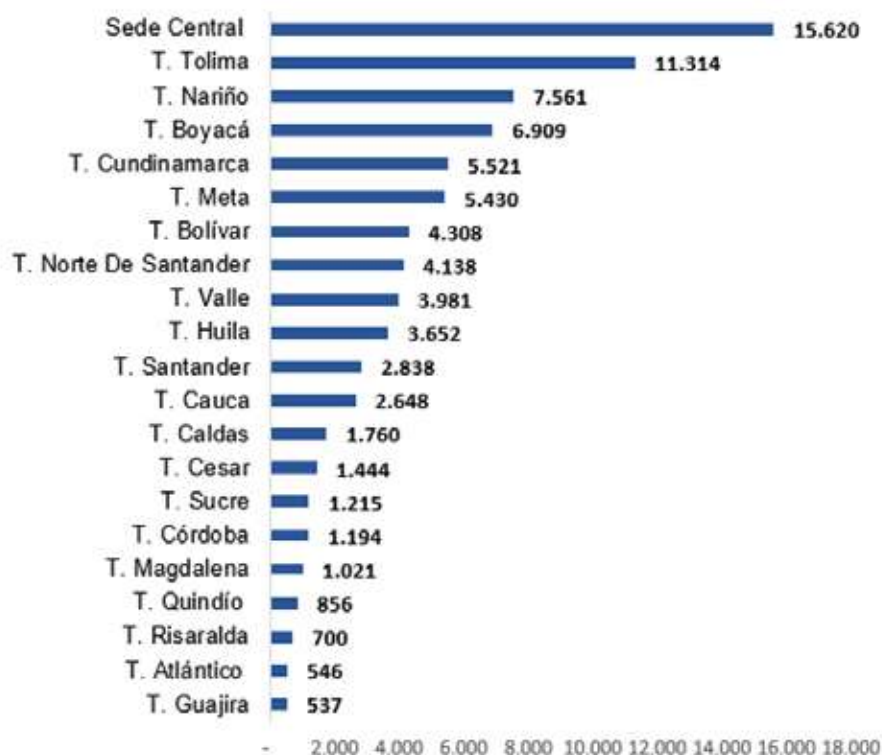
<p>Servidores Públicos</p>	<p>Persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad. Ver Funcionario, Empleado Público, Trabajador Oficial, Supernumerario.</p>
<p>Contratistas</p>	<p>El artículo 6 de la Ley 80 de 1993, los define como personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. Para el caso del IGAC como proveedores de servicios internos a través de contratos de prestación de servicios.</p>
<p>Proveedores</p>	<p>Personas Jurídicas que se dedican a proveer o abastecer al IGAC de los productos o servicios necesarios para el cumplimiento de su misión.</p>

## 6. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

### 6.1 Variable Geográfica

Interacción por región:

Para identificar las regiones con mayor interacción con la entidad; se realizó análisis del número de PQRSD recibidas a nivel nacional de enero a octubre de 2020: donde se logró identificar que la sede central (Bogotá) es la región con mayor interacción, seguida por Tolima, Nariño, Boyacá, Cundinamarca y Meta.

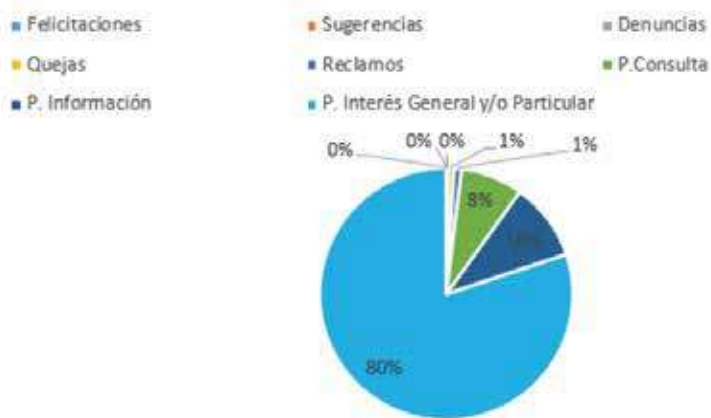


### 6.2. Variables Intrínsecas

Tipo de Solicitudes:

Para identificar los tipos de solicitudes de mayor frecuencia; se realizó análisis de las PQRSD recibidas por la entidad de enero a octubre de 2020; las cuales fueron 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 incluyeron quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. Se identificó que las peticiones de interés general y/o particular son las de mayor frecuencia un 80%, seguida por las peticiones de información con un 10%, en tercer lugar, las peticiones de consulta con un 8% y un 1% correspondiente a las quejas y reclamos.

TIPO DE PETICIONES	No. Recibidos
P. Interés General y/o Particular	60.793
P. Información	7.565
P. Consulta	6.027
Reclamos	734
Quejas	567
Denuncias	127
Sugerencias	51
Felicitaciones	22



### 6.3. Variables Comportamentales

#### Intereses y beneficios buscados

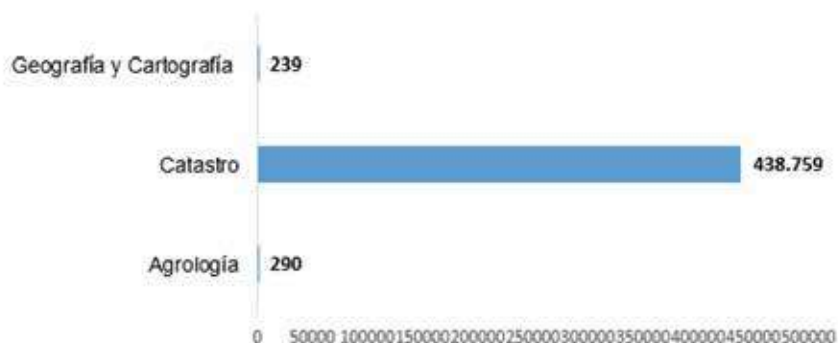
Para identificar los principales beneficios e intereses de los ciudadanos y grupos de interés y de valor; se realizó análisis del registro de datos de operación de los Trámites y Opas inscritos ante el Sistema Único de Información y Trámites SUIT (Enero 01 al 30 de septiembre de 2020), donde se identificó que: el trámite Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble es el trámite por el cual los ciudadanos y grupos de interés tienen mayor interés, seguido del Certificado Catastral Nacional.





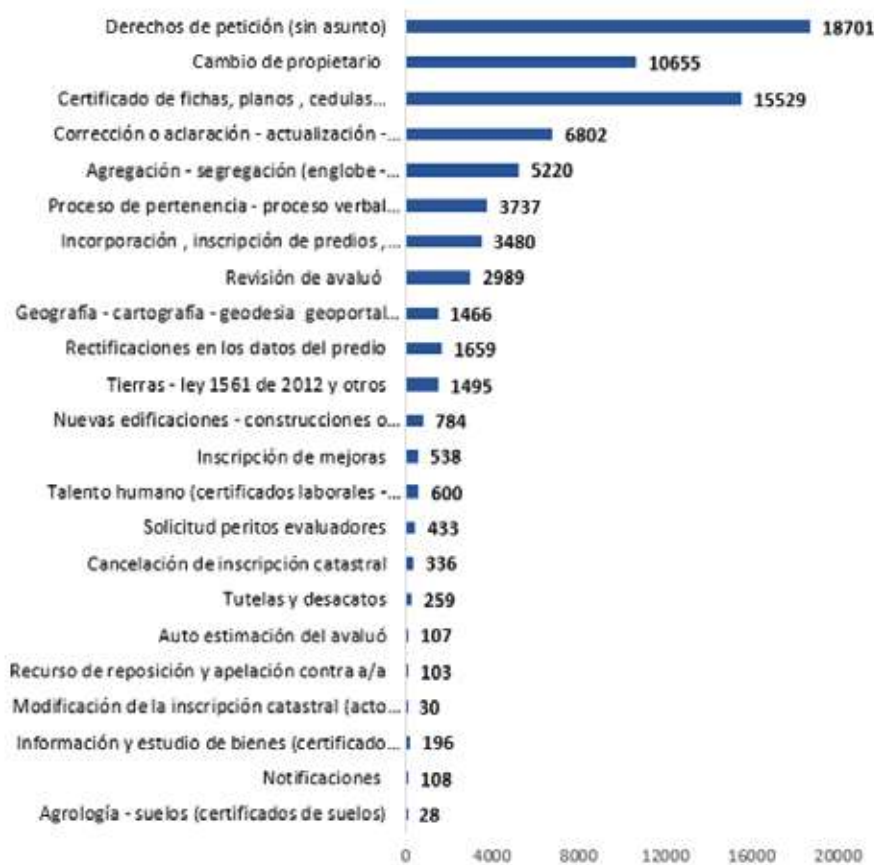
### Interés por área Misional:

Para determinar el área misional de mayor interés por parte de los ciudadanos y grupos de valor; se realizó sumatoria de la cantidad de solicitudes registradas en el SUIT por trámite y opas (Enero 01 al 30 de septiembre de 2020), agrupados por área misional; donde se evidenció que los ciudadanos y grupos de interés y de valor presentan mayor interacción e interés con la entidad por los temas catastrales:



## Clasificación de Peticiones - Asuntos.

Se realizó la clasificación de las Peticiones recibidas en Sede Central y Direcciones Territoriales de enero a octubre del año 2020 para identificar cuáles son los trámites de mayor interés por los ciudadanos y grupos de valor de acuerdo al asunto de las peticiones recibidas, donde se evidencia que los derechos de petición sin asunto ocupan el primer lugar con un total de 18.701, seguido por los asuntos catastrales: Certificado de fichas, planos y cédulas catastrales 15.529, cambio de propietario 10.655, Corrección o aclaración - actualización - rectificación de linderos y área - modificación física e inclusión de área de bienes inmuebles 6.802 y Agregación - segregación (englobe - desenglobe) 5.220 solicitudes recibidas.



## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La realización de esta caracterización le permitió a la entidad identificar que los principales interés y motivaciones de los ciudadanos y grupos de valor al interactuar con la entidad son los asuntos catastrales.
- Identificar los principales beneficios buscados por los ciudadanos y grupos de valor le permite al Instituto Geográfico Agustín Codazzi continuar con el fortalecimiento de su gestión a través del catastro multipropósito y la mejora en la oferta de productos y servicios.
- De acuerdo a la clasificación de PQRDS se evidencia que las peticiones de Interés general y/o particular, de información y de consulta son las de mayor frecuencia radicadas por los ciudadanos, por lo tanto, el compromiso del IGAC debe seguir siendo el fortalecimiento de sus canales de atención y la oportunidad en respuesta donde se brinde asesoría en trámites, productos y servicios que ofrece la entidad.
- Se hace necesario que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi establezca estrategias, mecanismos o instrumentos que le permitan conocer de forma precisa datos demográficos de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la entidad y de este modo identificar factores y características que le brinden insumos ante la toma de decisiones en el marco de la transparencia, la participación ciudadana y el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Guía metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés DNP 2015.
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los Ciudadanos.
- Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI

