



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado N°: 2621DTT-2024-0011180-EE  
No. Caso: 1043204  
Fecha: 25-06-2024 14:21:51  
TRD:  
Rad. Padre: 2621DTT-2024-0003982-ER

Señor(a)  
ANÓNIMO

ASUNTO: Respuesta a Radicado No. 2621DTT-2024-0003982-ER-000 Caso 1043204 “Queja en buzón de sugerencias”

Respetado usuario,

Reciba un cordial saludo por parte del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, del cual buscamos promover la generación de capacidades y competencias para contar con un capital humano altamente calificado y motivado, que de manera extendida aporte a la consolidación de los cambios que requiere la gestión geográfica y catastral del país.

Una vez revisado el buzón de sugerencias de nuestra entidad se evidenció una queja la cual fue radicada con No. 2621DTT-2024-0003982-ER-000 Caso 1043204 del 30 de abril del 2024, en la cual expresa “Se sugiere más agilidad en la atención al público, los procesos están muy demorados y las respuestas de los mismos mucho peor. Los funcionarios que atienden son demasiado lentos y a veces hasta groseros”. Me permito informar que se realizaron las acciones respectivas, reforzando capacitación en los diferentes temas catastrales y en atención al usuario con el fin de agilizar los procesos y mejorar la atención al usuario.

Sin embargo, es de advertir de forma muy respetuosa que hay circunstancias que no dependen del funcionario, tales como las fallas de los sistemas, que imposibilita la atención oportuna.

Desde el Instituto agradecemos la atención y quedamos atentos a cualquier requerimiento que pueda surgir sobre el particular.

Finalmente, comprendemos las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y público de interés, manteniendo una actitud de respeto, amabilidad, proactividad y diligencia.

Para mayor información se debe realizar por medio virtuales del Instituto Geográfico Agustín Codazzi Dirección Territorial Tolima al correo electrónico [tolima@igac.gov.co](mailto:tolima@igac.gov.co) o se puede acercar personalmente a nuestras oficinas en el horario de 08:00 a.m. a 03:45 p.m. jornada continua.

<https://igac.gov.co/>

Atentamente,



JAVIER IVAN BRIÑEZ CARVAJAL  
DIRECTOR TERRITORIAL  
Dirección Territorial Tolima

Proyectó: Mayra Alejandra Rojas Solorzano - AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
Elaboró: Mayra Alejandra Rojas Solorzano - AUXILIAR ADMINISTRATIVO