

Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Oficina de Relación con el Ciudadano

I Semestre 2024

Introducción

En el marco de los planes y proyectos que lidera el Instituto y que tienen como eje fundamental la satisfacción de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi debe desarrollar y consolidar estrategias para la medición de la oportunidad, calidad y satisfacción en la atención y prestación del servicio, entre otras funciones, razón por la cual permanentemente son aplicadas encuestas en los diferentes canales de atención, con el fin de determinar la satisfacción de nuestros grupos de valor y tomar las acciones necesarias para mejorar la atención.

1. Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención dispuestos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

2. Objetivos Específicos

- Conocer la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas respecto a la atención en nuestros canales.
- Conocer las opiniones y/o sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas manifestadas en la aplicación de las encuestas.
- Tomar decisiones a fin de mejorar los servicios y canales de atención mediante la ayuda de las diferentes áreas del Instituto, para ofrecer un mejor servicio.

Ficha Técnica de la Encuesta

Tabla 1 Ficha técnica encuesta de satisfacción Primer semestre 2024

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA	
OBJETIVO	Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas que acceden a la información, productos y servicios institucionales, a través de los diferentes canales dispuestos en la sede central y direcciones territoriales.
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo
TIPO DE MUESTREO	Selección aleatoria
UNIVERSO	Ciudadanos, usuarios, partes interesadas que acceden a la información, productos y servicios en el canal presencial, telefónico, y virtual; web y Chatbot, tanto en la sede central como en las direcciones territoriales.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Los ciudadanos, usuarios y partes interesadas que fueron atendidos en el primer semestre del año 2024 de acuerdo con los informes consolidados en la Oficina de Relación con el Ciudadano corresponden a 119.360 personas.
DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	<p>Aplicación de la encuesta a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas del IGAC que utilizan los canales institucionales en el primer semestre de la vigencia 2024.</p> <p>El tamaño de la muestra se realizó con la fórmula para población finita:</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n: Tamaño de muestra que queremos calcular. N: Tamaño de la población (valor = 2.861). Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado (valor nivel de confianza 99%= 2,58). p: Probabilidad de éxito (valor = 0,5). q: Probabilidad de fracaso (Valor = 0,5). d: Error máximo admisible (Valor= 0,05).</p>
TÉCNICA DE LA ENCUESTA	<p>Las encuestas son aplicadas mediante cuestionario estructurado con los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de diligenciamiento • Autorización tratamiento datos personales <p>Acerca del ciudadano, grupos de valor y/o grupos de interés (sexo, rango de edad, información poblacional):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede de atención • Información consultada • Motivo principal de visita • Calificación del grado de satisfacción en algunos aspectos • Aspectos positivos y/o por mejora

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA	
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	Aplicar para la vigencia 2024
RANGOS DE MEDICIÓN	Para evaluar el grado de satisfacción se utiliza una escala de 1 a 5 para todos los criterios calificados, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno.
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	Los resultados serán analizados e interpretados a fin de emitir el informe semestral, en el cual deben estar consolidadas las encuestas, arrojando el grado de satisfacción y percepción correspondiente en las Direcciones Territoriales y la Sede Central del IGAC. Así mismo, es realizado el análisis de acuerdo con los aspectos positivos y por mejorar, esto con el fin de tomar las acciones que permitan el beneficio de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas y mejorar cada vez más la imagen institucional.

Fuente: Propia IGAC - ORC

Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción y Percepción Ciudadana

Canal presencial

Durante el primer semestre de 2024 fueron diligenciadas en total 2.966 encuestas en el canal presencial, de las cuales 2.816 cumplen con los requisitos que permiten realizar el análisis de resultados, dado que 150 usuarios no dieron la autorización al Instituto para el tratamiento y uso de datos personales.

Para la vigencia 2024, la Oficina de Relación con el Ciudadano realizó la actualización de la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, orientada en la captura de datos de caracterización ciudadana y niveles de satisfacción en la información recibida y la experiencia ofrecida por parte de los servidores públicos de la entidad a nivel nacional. Encuesta que se aplica en las 22 direcciones territoriales y puntos de atención del Instituto de acuerdo con la disponibilidad y necesidad que demanda la ciudadanía y los grupos de interés y de valor.

Aspectos evaluados en la encuesta

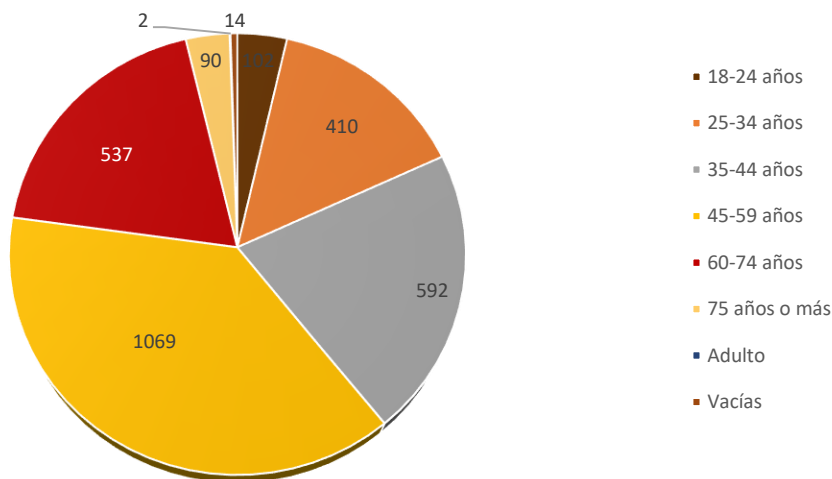
Dentro de los aspectos evaluados se encuentran los siguientes:

- Instalaciones y tiempos de espera; comodidad, facilidad de acceso, tiempos de espera para recibir la atención en ventanilla
- Atención del personal; actitud, amabilidad, orientación frente a la solicitud
- Información recibida por parte del personal; claridad, utilidad, oportunidad.
- Si fue resuelta la solicitud

Resultados

De acuerdo con las atenciones presenciales a nivel nacional, se registran 150 personas que no autorizaron la aplicación de la Ley 1581 de 2012 que reglamenta la protección de datos personales, de los cuales 147 corresponden a persona natural, 2 entidades públicas y una entidad privada. De las personas naturales que negaron la autorización, 66 se identifican con el género femenino, 80 con el género masculino y 1 no registra información. Respecto de los rangos de edad, los encuestados se clasifican en según lo contenido en la siguiente gráfica:

Ilustración 1 Rango de edad solicitudes presenciales a nivel nacional primer semestre 2024

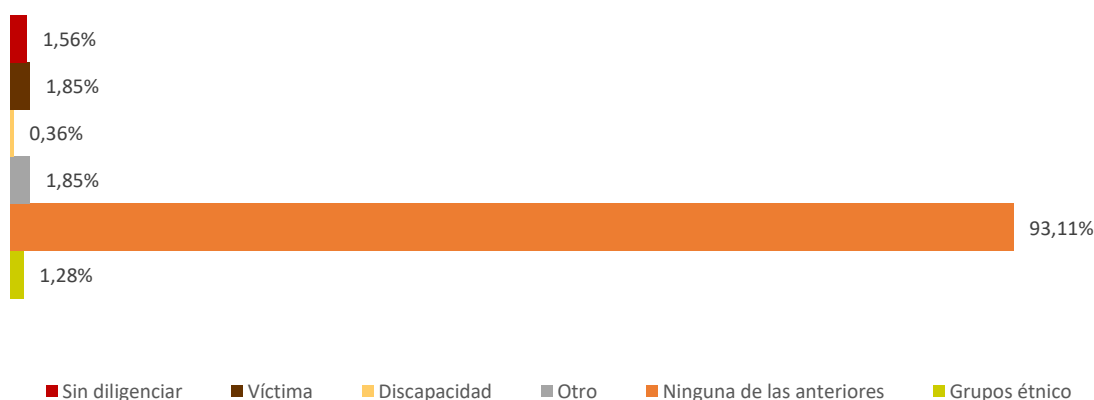


Fuente: Propia IGAC - ORC

De acuerdo con la información reportada, la población que mayor asistencia presencial realiza a la entidad comprende el rango entre 45-59 años con un 37,96%, seguido del rango 35-44 años con un 21,02%, le sigue de 60-74 años con 19,07%, luego se ubican las categorías entre 25-34 años, 18-24 años, 75 años o más, sin diligenciar y adultos, con un total de 21,95%. La población que asistió presencialmente a la entidad en sus diferentes sedes se identificó con el género femenino en un 47,41%, masculino 50,50%, sin diligenciar 1,85% y otro 0,25%.

De acuerdo con la identificación reportada en el grupo poblacional, a continuación, se relacionan los siguientes resultados:

Ilustración 2 Grupo poblacional asistencia presencial sedes nacionales IGAC primer semestre 2024

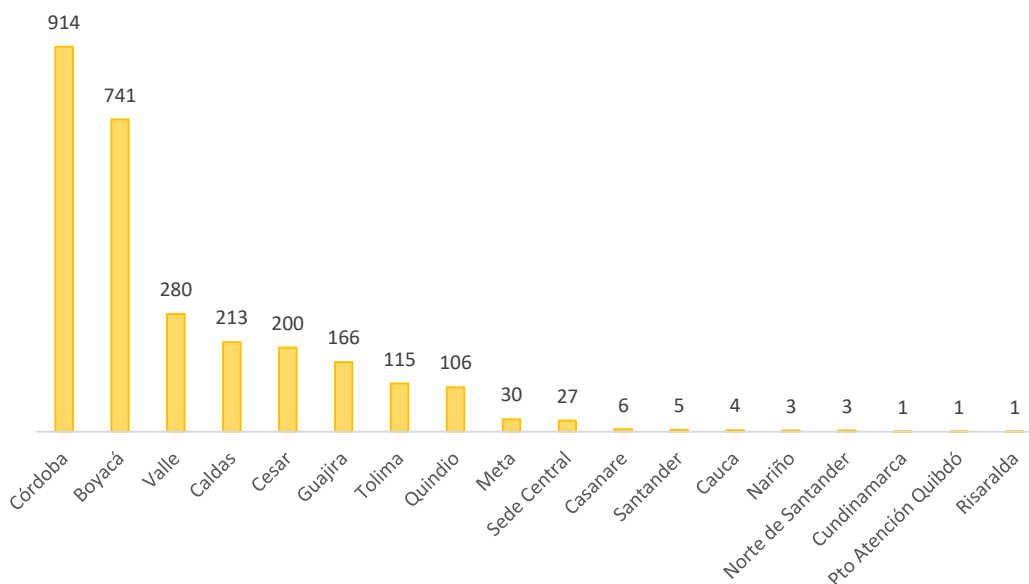


Fuente: Propia IGAC - ORC

Las sedes que presentaron mayor asistencia presencial de los ciudadanos, grupos de interés y de valor correspondió a Córdoba con un 32,46%, Tolima con 26,31% de quienes más quejas se

recibieron en cuanto a la infraestructura de la sede, la necesidad de contar con otros puntos de atención distribuidas en el departamento, Valle con 9,94%, Caldas con 7,56%, Cesar con 7,10%, y las demás que representan un 16,62%, así:

Ilustración 3 Asistencia por sede o punto de atención a nivel nacional primer semestre 2024



Fuente: Propia IGAC - ORC

De acuerdo con la catalogación efectuada, los temas por los cuales más consultaron correspondió a Catastro con un 82,63%, es decir, 2.327 consultas, seguido de productos y publicaciones con un 8,49%, lo que corresponde a 239 solicitudes, luego el estado de las PQRSDF con 130 consultas que corresponden a 4,62%, seguido de otros temas con 46 consultas (1,63%), suelos y tierras (Agrología) con 39 consultas (1,38%), fotos y planchas que representa el 1,03% (29 en total), geodesia con 4 consultas (0,14% y finalmente 2 de biblioteca que corresponde a 0,07% para un total de 2.816 consultas ciudadanas.

Al evaluar los aspectos como comodidad, facilidad, tiempo, organización, claridad, utilidad, actitud y amabilidad, conocimiento, tiempo de atención, orientación, aspectos positivos y negativos, con una escala de 1 a 5 es de mencionar que en general las calificaciones obtenidas se encuentran en su mayoría con valoración 5, seguido de 4, información que se puede corroborar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Criterios de aspectos de evaluación del IGAC

Criterio	1	2	3	4	5	Sin diligenciar
Comodidad	32	69	161	339	2.215	0
Facilidad	21	22	105	353	2.315	0
Tiempo	78	53	132	379	2.174	0
Organización	11	66	62	110	782	1.785
Claridad	30	22	41	194	2.529	0

Criterio	1	2	3	4	5	Sin diligenciar
Utilidad	34	26	41	220	2.495	0
Actitud y Amabilidad	35	19	42	215	2.505	0
Conocimiento	36	18	50	212	2.500	0
Tiempo de atención	18	11	27	150	827	1.783
Orientación	16	11	27	116	861	1.785
PROMEDIO	31	32	69	229	1.920	1.784

Fuente: Propia IGAC – ORC

Con respecto a los aspectos positivos, de las 2.816 que diligenciaron la encuesta 1.790 no registraron información mientras que 1.026 se sienten satisfechos con la atención brindada, con respecto a los aspectos negativos se encontraron 1.790 sin diligenciar, 797 manifiestan aspectos positivos y 229 enuncian aspectos negativos como:

- Mejorar amabilidad, trato, actitud, claridad, empatía, agilidad y tiempo de atención
- Disponer de más personal para la atención de la ciudadanía y grupo de interés y valor.
- Ampliar y mejorar los espacios para más puestos de atención y las condiciones actuales como sillas, ventanillas de atención, mobiliario, infraestructura, las pantallas para los turnos, el audio, ventilación, ascensor (Boyacá), señalización, letreros, iluminación.
- Digiturnos, turnos, gestión clara en la atención.
- Descentralizar la dirección territorial Boyacá.
- Claridad en el lenguaje, debido a que utilizan muchos tecnicismos.
- Información clara con respecto a la documentación única requerida.
- Tiempos de respuestas superan el año.
- Eficiencia en la atención virtual y constante.
- Mejorar el servicio de quienes prestan la vigilancia.
- Fortalecer los canales de atención de la Entidad.

Con respecto a si evidencian algún riesgo asociado con corrupción, los usuarios manifiestan que no con 2.803 respuestas y 13 informan que sí, que en su mayoría obedece a no contar con servicios eficientes genera riesgos de corrupción, los funcionarios se excusan en el sistema para no brindar una adecuada atención, por demoras y poca claridad.

Canal virtual

Las solicitudes efectuadas a través de la página web institucional www.igac.gov.co registraron un total de 45 formularios diligenciados y a través de la herramienta chatbot de la página web se evidenció un total de 87.555 interacciones durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Aspectos evaluados en la encuesta

Dentro de los aspectos evaluados se encuentran los siguientes:

- Percepción sobre la página web institucional; ubicación de la información, cumplimiento de las expectativas ciudadanas que consultan el portal, utilidad de los datos consultados y percepción de la navegación.
- Tipo de información consultada; general, trámites y servicios, productos y publicaciones, agrología, geografía y cartografía, catastro y otros.

-Aspectos generales de caracterización.

Resultados en la encuesta de la página web institucional

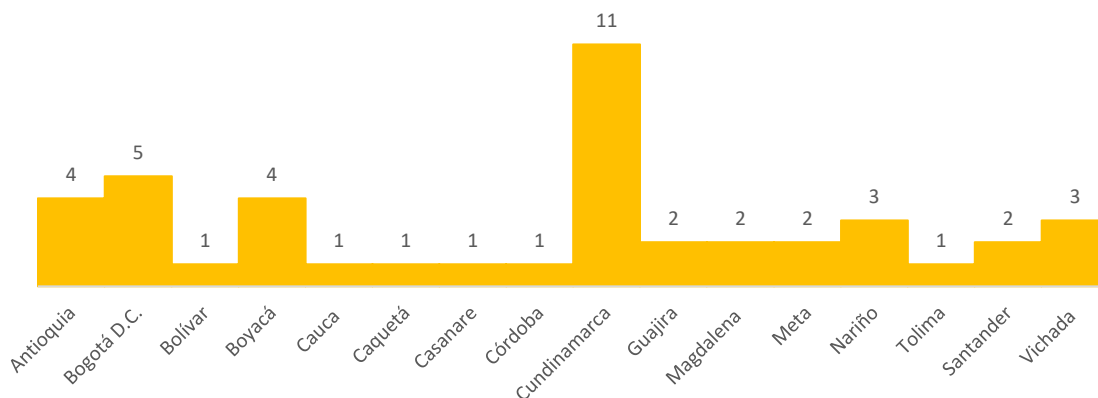
De acuerdo con la interacción recibida a través del formulario web a nivel nacional, se encontraron los siguientes resultados:

Respecto de la consulta de si es fácil encontrar la información en la página, los usuarios responden 33 que no y 12 que sí, a su vez. Si esta información cumple con las expectativas, para lo cual manifiestan 32 que no y 13 que sí cumple con lo esperado, en cuanto a la navegación en la página 26 no se sienten satisfechos y 19 están a gusto.

En cuanto al acceso a la página web, la ciudadanía manifestó lo siguiente: 40 corresponden a consultas y 5 se encuentran relacionadas con aspectos institucionales en Colombia, interacciones que fueron realizadas desde diferentes departamentos, en su gran mayoría desde Cundinamarca, Bogotá, D.C. y Antioquia. Respecto de la identificación de género, la mayor cantidad de consultas es efectuada por hombres con un 57,8% (26 personas) y, las mujeres 40%, es decir, 18, y una (1) sin reportar información, lo que equivale a 0.2%.

En cuanto a la información poblacional que registró la consulta en la página web, 12 se acreditan como cabezas de familia, 1 perteneciente a grupos étnicos, 30 a ninguno de las anteriores y 2 en condición de discapacidad. En la gráfica que se encuentra a continuación es posible evidenciar el lugar desde dónde fueron realizadas las 45 consultas:

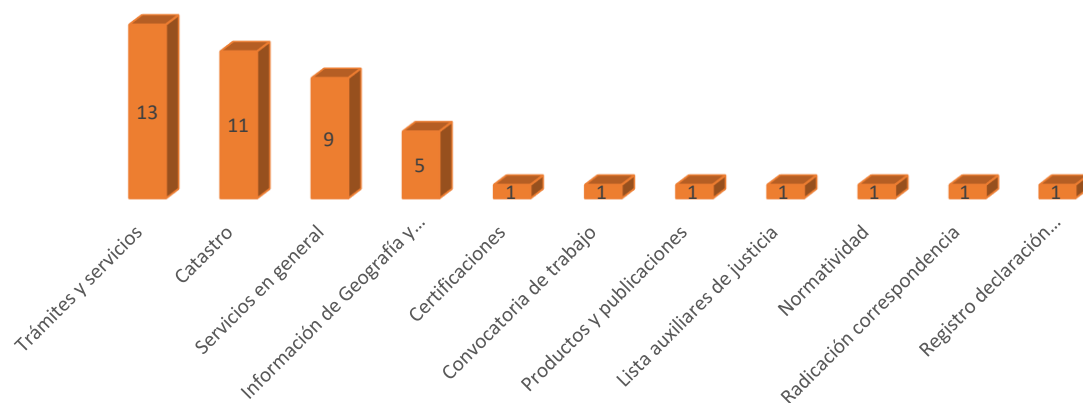
Ilustración 4 Consultas página web por Direcciones Territoriales



Fuente: Propia IGAC – ORC

Con respecto al tipo de información consultada, se detallan a continuación las categorías y su frecuencia durante el I semestre de 2024:

Ilustración 5 Información consultada en la página web



Fuente: Propia IGAC – ORC

En relación con los aspectos por mejorar, los usuarios informan que:

- El PBX no funciona, no contestan en las líneas de atención.
- En la página web los links no funcionan o arrojan error, es muy lenta y confusa, deberían hacerla intuitiva y fácil.
- No es posible hacer el trámite para cambio de poseedor de un bien inmueble en la página web.
- Respuestas de las PQRSDF a tiempo.
- No permite crear PQRSDF virtual, consulta estado de solicitudes.
- Eficiencia, efectividad y claridad.
- La web no deja acceder al servicio de Certificado Catastral.
- No resulta claro dónde encontrar la información que antes se localizaba por medio de SIGOTN.
- No permite descargar el programa MAGNA-SIRGAS.
- Objetividad en la postulación a las convocatorias.
- Videos guías para uso de los procesos de biblioteca, tienda virtual y certificados.

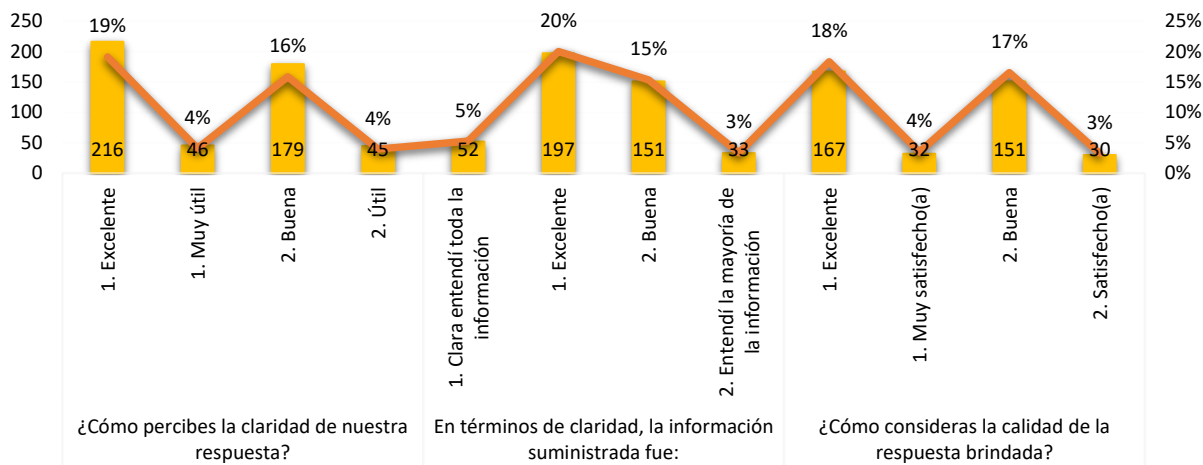
Resultados del Chatbot

Respecto de la herramienta Chatbot, las horas de mayor interacción registrada corresponde entre 9:00 a 11:00 am y 14:00 a 16:00 horas. Con relación a la percepción del servicio brindado, en lo relacionado con claridad en las respuestas se registró la siguiente calificación: mala con 323 puntos de 1.129, seguido de excelente con 216, 179 buena, útil 45, poco útil 49, 179 regular y nada útil 102; con respecto a la oportunidad de la respuesta de 985 atendidas, 280 personas les parece que mala, clara y entendible 52, 197 excelente, 151 buena, entendí 33, no entendí 20, regular 153, información confusa 99, y finalmente, con respecto a la calidad de las respuestas, de 912 que contestaron, 271 manifiestan que mala, nada satisfactoria 87, 167 excelente, muy satisfecho 32, 151 buena, satisfecho 30, poco satisfecho 42 y regular 132.

En consecuencia, la percepción del servicio de chatbot es mala en general con un 57%, obteniendo este resultado en más de la mitad de la población que respondió, razón por la cual se considera necesario efectuar los ajustes en este canal a fin de generar mayor cantidad de usuarios que puedan

atenderse a través de este y adicional con la calidad, oportunidad y claridad esperada por los usuarios.

Ilustración 6 Resultados encuesta de percepción Claridad, oportunidad y amabilidad Chatot semestre 2024



Fuente: Informe BPO IGAC – ORC

En la imagen anterior, registra que los encuestados manifiestan un grado de desaprobación superior al 50%, toda vez que los criterios de regular y malo en cuanto a claridad, oportunidad y calidad en su sumatoria lo supera, alcanzando un bajo resultado entre excelente y bueno, debido a ello se hace necesario fortalecer este canal a fin de revertir estos valores y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios. De acuerdo con las interacciones realizadas en el primer semestre de la vigencia actual, las consultas de la población consisten en sedes y horarios con 1.413, certificados catastrales 2.452, trámites y servicios 3.440 y PQRSDF 2.131. A continuación, se relaciona el detalle de las interacciones en la siguiente tabla:

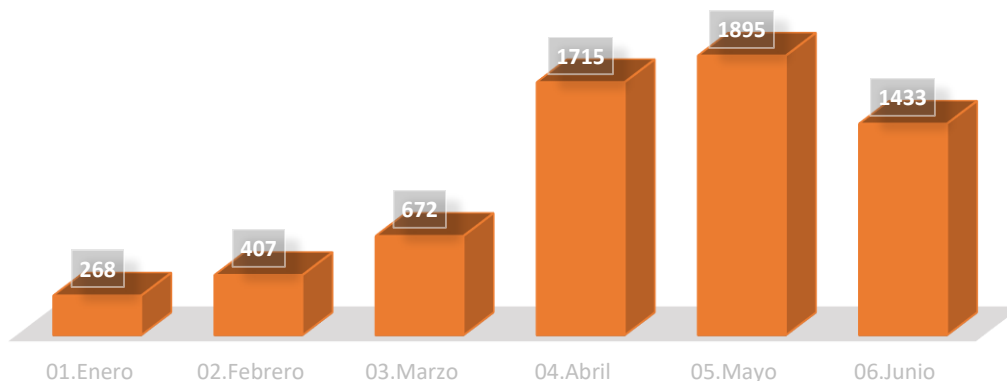
Tabla 3 Criterios interacción chatbot primer semestre 2024

Criterios	Cantidad
1. Sedes, horarios o canales	1413
1. Sedes y horarios	627
2. Canales	786
2. Certificados catastrales	2452
1. Certificado Catastral Nacional	1339
2. Certificado Catastral Plano Predial	724
3. Certificado Catastral Especial	389
3. Trámites y servicios	3440
1. Catastrales	2496
2. Agrológicos	508
3. Cartográfico y geodésicos	436
4. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones	2131

Fuente: Informe BPO IGAC – ORC

Con respecto a la gestión adelantada de manera mensual, corresponde a:

Ilustración 7 Comportamiento gestión a través del chatbot primer semestre 2024



Fuente: Informe BPO IGAC – ORC

En cuanto al comportamiento en el uso del canal de chatbot, este registra un crecimiento hasta el mes de mayo de 2024 y una caída del 24,38% en junio, dicha situación puede deberse a la temporada de inicio de vacaciones en las universidades y colegios tanto quienes utilizan el canal para consultas académicas como para atender temas personales.

Canal telefónico

De acuerdo con el reporte suministrado por la firma encargada de su atención registra una atención en el primer semestre de 2024 de 28.794 solicitudes recibidas a través del canal telefónico.

Aspectos evaluados en la encuesta

Dentro de los aspectos evaluados se encuentran los siguientes:

- Percepción sobre la claridad en las respuestas, la oportunidad
- Percepción sobre la oportunidad en las respuestas
- Percepción sobre la amabilidad

Resultados

Respecto de los departamentos asociados a las llamadas telefónicas, se encuentra la siguiente distribución recibida durante I semestre de 2024:

Tabla 4 Departamentos llamadas telefónicas

Departamento	Cantidad
BOGOTA D.C.	12.004
CUNDINAMARCA	3.485
BOYACA	1.605

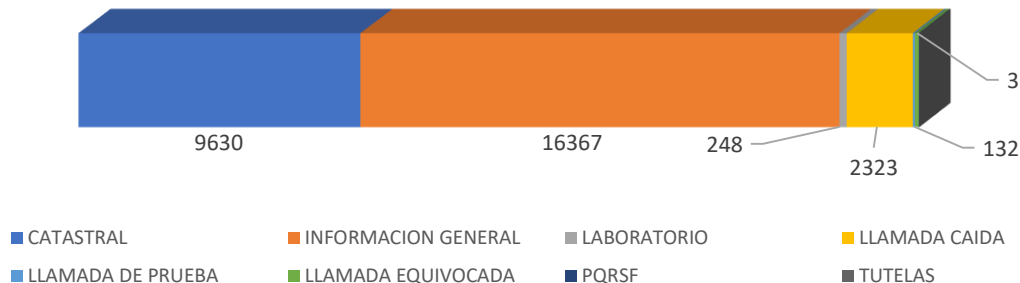
Departamento	Cantidad
ANTIOQUIA	1.293
SANTANDER	1.278
VALLE DEL CAUCA	958
META	955
TOLIMA	778
BOLIVAR	678
CORDOBA	614
ATLANTICO	569
HUILA	455
NARIÑO	454
CESAR	444
CAUCA	420
NORTE DE SANTANDER	419
CALDAS	345
CASANARE	308
MAGDALENA	285
ARAUCA	244
QUINDIO	187
RISARALDA	176
PUTUMAYO	174
LA GUAJIRA	154
SUCRE	143
CHOCO	126
CAQUETA	96
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	47
GUAVIARE	36
VICHADA	28
AMAZONAS	22
GUAINIA	10
VAUPES	4
TOTAL	28.794

Fuente: Propia IGAC – ORC

Los trámites solicitados a través de la línea telefónica corresponden a nivel general con solicitudes de temas catastrales (9.630), llamadas de pruebas (72), información general (16.367), llamadas equivocadas (132), laboratorio (248), PQRSDF (19), llamada caída (2.323) y tutelas (3).

En la siguiente gráfica se visualiza la distribución de las consultas realizadas por la ciudadanía a través de este canal:

Ilustración 8 Trámites atendidos a través de la línea telefónica



Fuente: Propia IGAC – ORC

Estas consultas se clasifican de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 5 Especificidad de la consulta telefónica

TEMA	CANTIDAD
Avalúo Comercial	59
Cartografía y Geografía	695
Especial	682
Habilitación de Gestor Catastral	5
Laboratorio	248
Llamada caída	2.323
Llamada De Prueba	72
Llamada Equivocada	132
Mutación de Cuarta	88
Mutación de Primera	2.097
Mutación de Quinta	158
Mutación de Segunda	878
Mutación de Tercera	201
Nacional	4.295
Otros	1.0847
PQRSDF	19
Rectificación de la Información Catastral	1.049
Revisión de Avalúo Catastral	118
Tutelas	3
Validación de Radicados	4.825
TOTAL	28.794

Fuente: Propia IGAC – ORC

De acuerdo con la especificidad de la información solicitada por los usuarios a través del canal telefónico, a continuación, se relacionan las consultas por nivel departamental:

Tabla 6 Especificidad de consulta por Departamento

Departamento / Especificación	Cantidad
AMAZONAS	22
Cartografía y Geografía	1
Llamada caída	1
Mutación de Primera	1
Nacional	10
Otros	5
Rectificación de la Información Catastral	1
Validación de Radicados	3
ANTIOQUIA	1.293
Avalúo Comercial	6
Cartografía y Geografía	62
Especial	19
Habilitación de Gestor Catastral	2
Laboratorio	12
Llamada caída	28
Llamada Equivocada	7
Mutación de Cuarta	3
Mutación de Primera	48
Mutación de Quinta	4
Mutación de Segunda	17
Mutación de Tercera	4
Nacional	296
Otros	552
Rectificación de la Información Catastral	22
Revisión de Avalúo Catastral	4
Validación de Radicados	207
ARAUCA	244
Cartografía y Geografía	1
Especial	2
Llamada caída	8
Mutación de Primera	35
Mutación de Quinta	3
Mutación de Segunda	6
Mutación de Tercera	3
Nacional	46

Departamento / Especificación	Cantidad
Otros	70
Rectificación de la Información Catastral	10
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	59
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	47
Cartografía y Geografía	3
Especial	1
Llamada caída	1
Mutación de Primera	1
Nacional	13
Otros	19
Validación de Radicados	9
ATLÁNTICO	569
Cartografía y Geografía	8
Especial	11
Laboratorio	9
Llamada caída	11
Llamada Equivocada	3
Mutación de Primera	20
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	19
Mutación de Tercera	1
Nacional	107
Otros	284
Quejas	1
Rectificación de la Información Catastral	16
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	73
BOGOTÁ D.C.	12.004
Avalúo Comercial	28
Cartografía y Geografía	392
Especial	245
Habilitación de Gestor Catastral	2
Laboratorio	144
Llamada caída	2.005
Llamada De Prueba	72
Llamada Equivocada	92
Mutación de Cuarta	37

Departamento / Especificación	Cantidad
Mutación de Primera	621
Mutación de Quinta	37
Mutación de Segunda	214
Mutación de Tercera	65
Nacional	1.530
Otros	4.515
Peticiones	4
Reclamos	2
Rectificación de la Información Catastral	332
Revisión de Avalúo Catastral	53
Tutelas	1
Validación de Radicados	1.613
BOLIVAR	678
Cartografía y Geografía	11
Especial	17
Laboratorio	5
Llamada caída	8
Llamada Equivocada	4
Mutación de Primera	36
Mutación de Quinta	1
Mutación de Segunda	25
Mutación de Tercera	3
Nacional	122
Otros	319
Rectificación de la Información Catastral	13
Validación de Radicados	114
BOYACÁ	1.605
Avalúo Comercial	2
Cartografía y Geografía	22
Especial	74
Laboratorio	6
Llamada caída	30
Llamada Equivocada	2
Mutación de Cuarta	3
Mutación de Primera	162
Mutación de Quinta	14
Mutación de Segunda	78
Mutación de Tercera	8

Departamento / Especificación	Cantidad
Nacional	215
Otros	541
Peticiones	1
Quejas	1
Reclamos	1
Rectificación de la Información Catastral	99
Revisión de Avalúo Catastral	11
Tutelas	1
Validación de Radicados	334
CALDAS	345
Avalúo Comercial	1
Cartografía y Geografía	7
Especial	13
Laboratorio	2
Llamada caída	5
Mutación de Cuarta	2
Mutación de Primera	25
Mutación de Segunda	11
Mutación de Tercera	4
Nacional	66
Otros	153
Rectificación de la Información Catastral	10
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	45
CAQUETÁ	96
Cartografía y Geografía	2
Especial	2
Laboratorio	3
Llamada caída	3
Mutación de Primera	8
Mutación de Segunda	3
Nacional	15
Otros	39
Rectificación de la Información Catastral	3
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	17
CASANARE	308
Cartografía y Geografía	6

Departamento / Especificación	Cantidad
Especial	14
Laboratorio	5
Llamada caída	5
Mutación de Primera	22
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	9
Mutación de Tercera	2
Nacional	69
Otros	94
Quejas	1
Rectificación de la Información Catastral	7
Revisión de Avalúo Catastral	2
Validación de Radicados	67
CAUCA	420
Avalúo Comercial	1
Cartografía y Geografía	7
Especial	21
Laboratorio	1
Llamada caída	8
Llamada Equivocada	2
Mutación de Cuarta	1
Mutación de Primera	26
Mutación de Quinta	3
Mutación de Segunda	18
Mutación de Tercera	2
Nacional	52
Otros	166
Rectificación de la Información Catastral	28
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	83
CESAR	444
Avalúo Comercial	1
Cartografía y Geografía	5
Especial	12
Laboratorio	2
Llamada caída	5
Llamada Equivocada	3
Mutación de Primera	51

Departamento / Especificación	Cantidad
Mutación de Quinta	6
Mutación de Segunda	29
Mutación de Tercera	7
Nacional	59
Otros	170
Peticiones	2
Rectificación de la Información Catastral	23
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	68
CHOCO	126
Cartografía y Geografía	2
Especial	2
Llamada caída	2
Mutación de Primera	6
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	2
Mutación de Tercera	1
Nacional	35
Otros	33
Rectificación de la Información Catastral	4
Validación de Radicados	34
CÓRDOBA	614
Avalúo Comercial	2
Cartografía y Geografía	8
Especial	15
Laboratorio	2
Llamada caída	12
Mutación de Primera	43
Mutación de Quinta	4
Mutación de Segunda	31
Mutación de Tercera	7
Nacional	138
Otros	197
Rectificación de la Información Catastral	23
Revisión de Avalúo Catastral	2
Validación de Radicados	130
CUNDINAMARCA	3.485
Avalúo Comercial	4

Departamento / Especificación	Cantidad
Cartografía y Geografía	53
Especial	83
Laboratorio	16
Llamada caída	66
Llamada Equivocada	4
Mutación de Cuarta	14
Mutación de Primera	517
Mutación de Quinta	12
Mutación de Segunda	103
Mutación de Tercera	48
Nacional	491
Otros	1.111
Peticiones	3
Rectificación de la Información Catastral	179
Revisión de Avalúo Catastral	21
Tutelas	1
Validación de Radicados	759
GUAINIA	10
Mutación de Primera	1
Nacional	1
Otros	4
Validación de Radicados	4
GUAVIARE	36
Laboratorio	1
Mutación de Primera	1
Mutación de Quinta	1
Mutación de Segunda	4
Nacional	3
Otros	12
Rectificación de la Información Catastral	1
Validación de Radicados	13
HUILA	455
Avalúo Comercial	1
Cartografía y Geografía	4
Especial	12
Laboratorio	1
Llamada caída	18
Mutación de Cuarta	2

Departamento / Especificación	Cantidad
Mutación de Primera	28
Mutación de Quinta	3
Mutación de Segunda	24
Mutación de Tercera	4
Nacional	99
Otros	167
Rectificación de la Información Catastral	20
Revisión de Avalúo Catastral	2
Validación de Radicados	70
LA GUAJIRA	154
Avalúo Comercial	1
Cartografía y Geografía	1
Especial	2
Laboratorio	3
Llamada caída	5
Mutación de Primera	8
Mutación de Quinta	6
Mutación de Segunda	10
Nacional	24
Otros	51
Rectificación de la Información Catastral	5
Revisión de Avalúo Catastral	2
Validación de Radicados	36
MAGDALENA	285
Cartografía y Geografía	8
Especial	5
Laboratorio	3
Llamada caída	4
Llamada Equivocada	2
Mutación de Cuarta	1
Mutación de Primera	11
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	17
Mutación de Tercera	1
Nacional	43
Otros	130
Rectificación de la Información Catastral	16
Revisión de Avalúo Catastral	1

Departamento / Especificación	Cantidad
Validación de Radicados	38
META	955
Avalúo Comercial	2
Cartografía y Geografía	18
Especial	20
Laboratorio	14
Llamada Caída	15
Llamada Equivocada	4
Mutación de Cuarta	6
Mutación de Primera	74
Mutación de Quinta	10
Mutación de Segunda	32
Mutación de Tercera	17
Nacional	161
Otros	383
Reclamos	1
Rectificación de la Información Catastral	34
Revisión de Avalúo Catastral	7
Validación de Radicados	157
NARIÑO	454
Cartografía y Geografía	5
Especial	10
Llamada caída	9
Llamada Equivocada	1
Mutación de Cuarta	3
Mutación de Primera	41
Mutación de Quinta	8
Mutación de Segunda	21
Mutación de Tercera	1
Nacional	119
Otros	137
Quejas	1
Rectificación de la Información Catastral	18
Validación de Radicados	80
NORTE DE SANTANDER	419
Cartografía y Geografía	8
Especial	7
Llamada caída	9

Departamento / Especificación	Cantidad
Llamada Equivocada	1
Mutación de Cuarta	1
Mutación de Primera	26
Mutación de Quinta	2
Mutación de Segunda	25
Mutación de Tercera	6
Nacional	46
Otros	168
Rectificación de la Información Catastral	21
Revisión de avalúo Catastral	2
Validación de Radicados	97
PUTUMAYO	174
Cartografía y Geografía	2
Llamada caída	5
Llamada Equivocada	1
Mutación de Primera	17
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	7
Mutación de Tercera	1
Nacional	31
Otros	51
Rectificación de la Información Catastral	10
Validación de Radicados	44
QUINDIO	187
Cartografía y Geografía	4
Especial	4
Laboratorio	3
Llamada caída	4
Mutación de Cuarta	1
Mutación de Primera	8
Mutación de Quinta	1
Mutación de Segunda	6
Mutación de Tercera	2
Nacional	25
Otros	99
Rectificación de la Información Catastral	5
Validación de Radicados	25
RISARALDA	176

Departamento / Especificación	Cantidad
Avalúo Comercial	1
Cartografía y Geografía	7
Especial	2
Laboratorio	4
Llamada caída	3
Mutación de Primera	7
Mutación de Segunda	6
Mutación de Tercera	1
Nacional	26
Otros	90
Rectificación de la Información Catastral	6
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación De Radicados	22
SANTANDER	1.278
Avalúo Comercial	2
Cartografía y Geografía	19
Especial	39
Habilitación de Gestor Catastral	1
Laboratorio	4
Llamada caída	22
Llamada Equivocada	3
Mutación de Cuarta	2
Mutación de Primera	94
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	84
Mutación de Tercera	5
Nacional	167
Otros	509
Rectificación de la Información Catastral	60
Revisión de Avalúo Catastral	2
Validación de Radicados	260
SUCRE	143
Cartografía y Geografía	2
Especial	3
Llamada caída	1
Mutación de Cuarta	1
Mutación de Primera	7
Mutación de Quinta	2

Departamento / Especificación	Cantidad
Mutación de Segunda	4
Nacional	29
Otros	67
Rectificación de la Información Catastral	3
Validación de Radicados	24
TOLIMA	778
Avalúo Comercial	2
Cartografía y Geografía	10
Especial	19
Laboratorio	3
Llamada caída	13
Llamada Equivocada	2
Mutación de Cuarta	6
Mutación de Primera	98
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	47
Mutación de Tercera	6
Nacional	106
Otros	250
Rectificación de la Información Catastral	40
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	170
VALLE DEL CAUCA	958
Avalúo Comercial	5
Cartografía y Geografía	17
Especial	27
Laboratorio	5
Llamada caída	17
Llamada Equivocada	1
Mutación de Cuarta	5
Mutación de Primera	53
Mutación de Quinta	5
Mutación de Segunda	25
Mutación de Tercera	2
Nacional	149
Otros	444
Peticiones	1
Rectificación de la Información Catastral	40

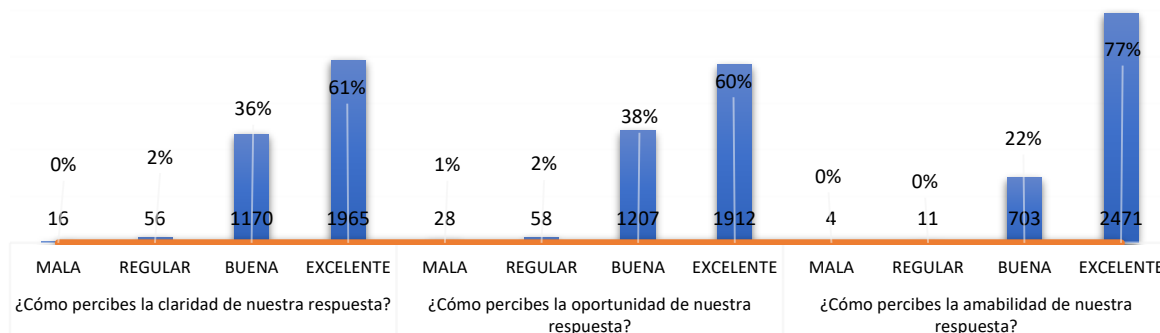
Departamento / Especificación	Cantidad
Revisión de Avalúo Catastral	1
Validación de Radicados	161
VAUPÉS	4
Mutación de Segunda	1
Otros	2
Validación de Radicados	1
VICHADA	28
Especial	1
Mutación de Primera	1
Mutación de Quinta	1
Nacional	2
Otros	15
Validación de Radicados	8
Total	28.794

Fuente: Propia IGAC – ORC

La población que continuó con el diligenciamiento de la información, correspondió a 1.739, clasificándose de acuerdo con el grupo poblacional en ninguna de las anteriores con 1.608, la clasificación “otra” con 73, negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a) con 35, indígenas 18, raizal 4 y gitano (Rrom) uno (1).

Con respecto al resultado de la valoración de los usuarios del servicio a través de la línea telefónica, 3.207 atendieron la calificación, de los cuales 1.965 otorgó excelente al servicio, bueno con 1.170, regular con 56 y mala con 16. En cuanto a la oportunidad de las respuestas, estas fueron resueltas por 3.205 personas, registrando excelente con 1.912, bueno 1.207, regular 58 y malo 28, en cuanto a la relación de amabilidad 3.198 personas atendieron esta valoración, de los cuales 2.471 la consideraron excelente, 703 buena, 11 regular y 4 mala.

Ilustración 9 Gráfica percepción



Fuente: Informe BPO IGAC – ORC