

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI –IGAC-2019

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ASPECTOS GENERALES	3
2.1 Alcance	3
2.2 Objetivo general.....	3
2.3 Objetivos específicos	3
3. POLITICA DE PARTICIPACIÓN IGAC.....	4
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS ...	7
4.1 Variables.....	7
4.2 Priorización De Variables.....	8
4.3 Mecanismos De Recolección De Información.....	9
5. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	9
5.1 Variable Geográfica	9
5.2. Variables intrínsecas.....	11
5.2.1. Tipo De Solicitudes	11
5.2.2. Intereses.....	12
5.3. Variables comportamiento	14
5.3.1. Oportunidad.....	14
6. BIBLIOGRAFÍA	14

1. INTRODUCCIÓN

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 ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas en las diferentes etapas de la gestión del instituto garantizando de esta manera 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 .

El Instituto mediante Resolución 1669 del 2015 estableció al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con el fin de Elaborar y coordinar los planes del servicio al ciudadano, con base en las políticas y atribuciones de la entidad y brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a los usuarios y grupos de interés de la entidad para cumplir con sus expectativas en relación con la información y servicios solicitados a través, de los diferentes canales establecidos.

El proceso de caracterización de los grupos nace de la necesidad del Instituto Geográfico Agustín Codazzi de reconocer a sus ciudadanos, grupos de valor y/o partes interesadas. Ello requiere identificar sus necesidades, características, intereses, preferencias y expectativas. Este ejercicio, busca dar respuesta a la necesidad de fortalecer la confianza y tejido social de los ciudadanos con el IGAC, así como identificar las particularidades de los grupos de interés y de valor, con los que interactúa el Instituto con el fin de segmentarlos en grupos con atributos similares y desarrollar acciones para:

- ✓ El diseño o adecuación de la misionalidad y oferta institucional.
- ✓ Acciones de mejora en los canales de atención del IGAC.
- ✓ Elaboración y diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas permanente.
- ✓ Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos y de calidad.

El ejercicio de caracterización del IGAC se fundamenta en los requerimientos que realizan los ciudadanos, grupos de valor y de interés los cuales se obtienen a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual, telefónico).¹

Este documento analizará los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y de interés, consolidados en las bases de datos de los procesos, áreas de apoyo y Entidades Territoriales en donde se encuentra la información que directamente, o mediante vinculación con otras fuentes de

¹ Protocolos de Atención y Servicio Al Ciudadano. Instituto Geográfico Agustín Codazzi agosto de 2018.

datos, permitirá identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas² y de comportamiento. Con base en estas características se podrá evidenciar conductas específicas de ciudadanos, grupos de valor y de interés del IGAC que en algunos casos no son visibles dado que alguna información se encuentra dispersa en diferentes sistemas y no está consolidada y estandarizada.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Alcance

Este informe le permitirá al Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC, propender por la mejora continua de manera directa en relación con sus productos y servicios. Además, fortalecer las estrategias de atención al ciudadano, con un enfoque de servicio a nivel nacional.

2.2 Objetivo general

Proponer actividades de mejora en relación con los productos y servicios que ofrece el IGAC mediante el análisis de los comportamientos específicos de los ciudadanos, grupos de valor y de interés identificados en los requerimientos realizados al Instituto durante la vigencia.

2.3 Objetivos específicos

- Identificar las características e intereses de los ciudadanos , grupos de valor y/o interés del IGAC con el fin de que la oferta Institucional, sea corresponsable con sus necesidades y expectativas.
- Representar los ciudadanos, grupos de valor y otros de interés en las variables seleccionadas.
- Identificar las particularidades de los ciudadanos, grupos de valor y de interés, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con el Instituto, a través, de los ejercicios de Rendición de Cuentas permanente y la estrategia de Participación Ciudadana.
- Identificar a través, de los requerimientos realizados por los ciudadanos las preferencias por los canales de atención y las barreras de acceso a los canales electrónicos.

Para la identificación de los grupos de valor del Instituto se realizaron mesas de trabajo tanto con las áreas misionales como de apoyo, en las cuales participaron las Subdirecciones de Geografía y Cartografía, Catastro, Agrología, el Centro de Investigación y Desarrollo de la Información Geográfica -CIAF- de apoyo como la Oficina de Informática y Telecomunicaciones, Oficina de difusión y mercadeo de la información, Planeación, Grupo Interno de Trabajo –GIT-Financiero,

² Guía de caracterización de usuarios del DNP, las variables intrínsecas son las que se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales)

Contractual y Comunicaciones, la consolidación de esta información la realizó el GIT de Servicio al Ciudadano.

Misión

La Misión del El Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC- es:

- La autoridad de regulación catastral, geográfica, cartográfica, geodésica y agrológica.
- Produce y suministra información oficial en estas materias.
- El prestador del servicio público de catastro por excepción.
- Eje del Sistema de Administración del Territorio
- Proveedor de servicios al ciudadano con calidad y oportunidad.
- Gestor del Conocimiento en estas materias.

Visión

- Ser reconocido en el año 2022 por la Ciudadanía y las Entidades en el ámbito nacional e internacional, como la autoridad geográfica, cartográfica, agrológica y catastral.
- Líder en la gestión del conocimiento, investigación y aplicaciones en tecnologías geoespaciales, bajo estándares de eficiencia, eficacia y efectividad, fundamentales para el desarrollo territorial.

Valores institucionales



3. POLITICA 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.

A continuación, se relacionan los grupos de valor 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.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Tabla 1. Grupos de Valor

1.	Presidencia de la Republica
2.	Renovación del territorio
3.	La Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria - Agrosavia
4.	Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM
5.	Ministerio de Agricultura
6.	La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA
7.	Instituto Humboldt
8.	El Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE
9.	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
10.	Parques Nacionales Naturales de Colombia
11.	Cancillería - Ministerio de Relaciones Exteriores
12.	FAO – Organización De Las Naciones Unidas Para La Alimentación y La Agricultura
13.	CABLENET TELECOMUNICACIONES S A S
14.	Grupo Consultivo para la Investigación Agrícola Internacional - CGIAR
15.	Departamento Nacional de Planeación
16.	Corporaciones Autónomas Regionales
17.	Universidad Nacional de Colombia
18.	Universidad de Ciencias Ambientales Aplicadas
19.	Secretaria de Ambiente de Bogotá
20.	Corporación Universitaria del Huila
21.	Corporación Universitaria Minuto de Dios
22.	Pontificia Universidad Javeriana
23.	El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
24.	Universidad de Caldas
25.	Universidad de los Llanos
26.	Fundación Universitaria Internacional del Trópico Americano - unitropico
27.	Universidad Antonio Nariño
28.	Universidad de Cundinamarca
29.	Universidad de la Guajira
30.	Universidad de Medellín
31.	Universidad del Cauca
32.	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
33.	Universidad del Quindío
34.	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
35.	Universidad Tecnológica de Pereira
36.	Universidad Santo Tomas
37.	Universidad Surcolombiana
38.	Instituto Tecnológico del Putumayo
39.	Fundación Universitaria Agraria de Colombia – Uniagraria



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



40.	Universidad Católica de Manizales
41.	Universidad de Antioquia
42.	Universidad de Córdoba
43.	Universidad de la Amazonia
44.	Universidad de Nariño
45.	Universidad de Pamplona
46.	Universidad del Magdalena
47.	Universidad de Pacífico
48.	Universidad del Tolima
49.	Universidad del Valle
50.	Universidad Externado
51.	Universidad Industrial de Santander
52.	Universidad Jorge Tadeo Lozano
53.	Universidad Militar Nueva Granada
54.	Universidad del Cesar
55.	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
56.	Servicio Geológico Colombiano
57.	Agencia Nacional de Minería
58.	Agencia Nacional de Tierras
59.	Unidad de Restitución de tierras
60.	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA
61.	Universidad Sergio Arboleda
62.	Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - Colciencias
63.	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia
64.	Corporación autónoma regional del Valle del Cauca
65.	Alcaldía de Medellín
66.	Alcaldía de Santiago de Cali
67.	Alcaldía de Barranquilla
68.	Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres
69.	Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR
70.	Fuerza Aérea Colombiana
71.	Fondo Adaptación
72.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF
73.	Alcaldía de Chía
74.	Centro de Regulación Genómica
75.	Corporación Autónoma Regional De La Guajira
76.	Contraloría General de la República
77.	Contaduría pública
78.	Superintendencia de Notariado y Registro
79.	Ministerio de Minas y Energía - MinMinas
80.	Área Metropolitana Centro Occidente



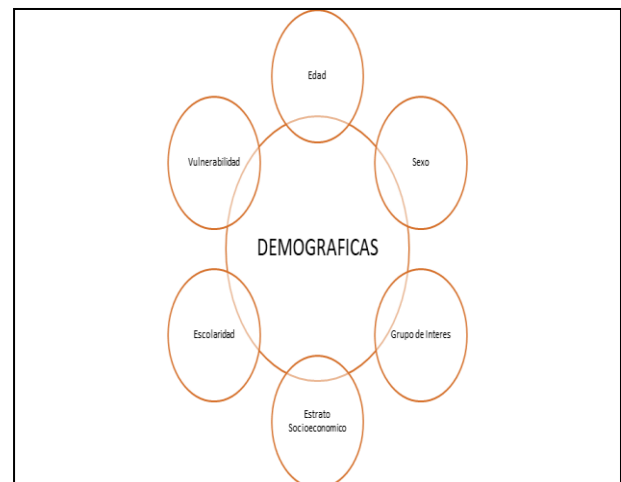
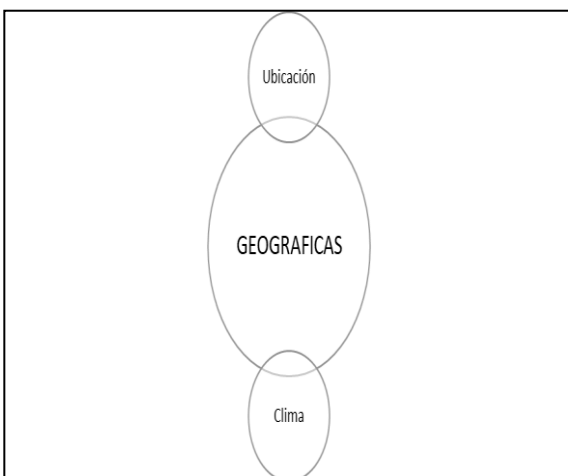
81.	Área Metropolitana de Bucaramanga
82.	Federación Colombiana de Municipios
83.	Federación Nacional de Departamentos
84.	Ministerio de Cultura de Colombia
85.	Organización Nacional Indígena de Colombia
86.	Consejo Regional Indígena del Cauca CRIC,
87.	Ministerio del Interior
88.	Asociación nacional de Usuarios Campesinos de Colombia
89.	Conferencia Nacional de Organizaciones Afrocolombiana
90.	Procuraduría General de la Nación, República de Colombia
91.	Policía
92.	Fuerza Aérea
93.	Servicio Geológico Colombiano
94.	Agencia Nacional de Hidrocarburos
95.	Instituto Nacional para Sordos – INSOR
96.	Instituto Nacional para Ciegos -INCI
97.	Transparencia por Colombia
98.	Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

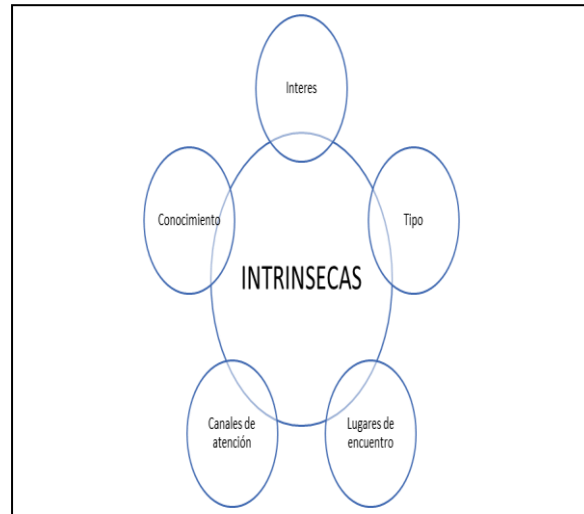
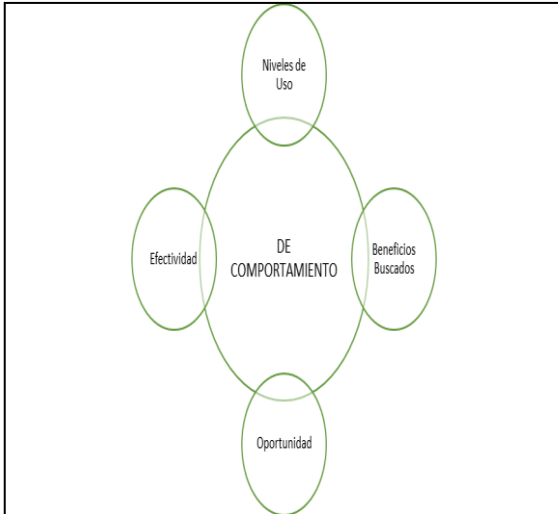
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés identificados pueden ser clasificados en Entidades o Instituciones del Estado, Servidores Públicos, Asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias o grupos de base, comunidades, grupos étnicos y Ciudadanos.

4.1 Variables

Grafica 1. Variables Para Caracterizar Personas Naturales





Fuente: Elaboración propia- Guía de Caracterización de ciudadanos usuarios o grupos de interés. DNP

4.2 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: Hace referencia a aquellas que están disponibles a un costo razonable. Así se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
- Variables medibles: Son las que pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- Variables asociativas: Son las que permiten hacer segmentaciones. Estas deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- Variables consistentes: Son las variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.



Tabla 2. Variables

Categoría	Variable	La Variable es.....					Puntaje Total	Seleccionada		La entidad cuenta con la Información
		Relevante	Económica	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	Edad	1	1	1	1	1	5		X	NO
	Sexo	1	0	1	0	0	2		X	NO
	Grupo de Interés	1	1	1	1	1	5		X	NO
	Estrato Socioeconómico	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
INTRÍNSECA	Tipo	0	0	1	0	1	2		X	NO
	Canales de atención	1	1	1	1	1	5	X		SI
	Conocimiento	1	1	1	1	0	4	X		SI
COMPORTAMIENTO	Niveles de Uso	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Beneficios Buscados	1	1	1	1	1	5	X		SI

4.3 Mecanismos De Recolección De Información

Esta caracterización se hará basado en la información secundaria, producto de la base de datos de los sistemas de correspondencia de la entidad existente en el momento del periodo comprendido de enero a diciembre 31 de 2019.

También se tendrá en cuenta el buzón de sugerencias, la página Web de la Entidad y datos del Informe de encuestas del año 2019.

5. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

5.1 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.



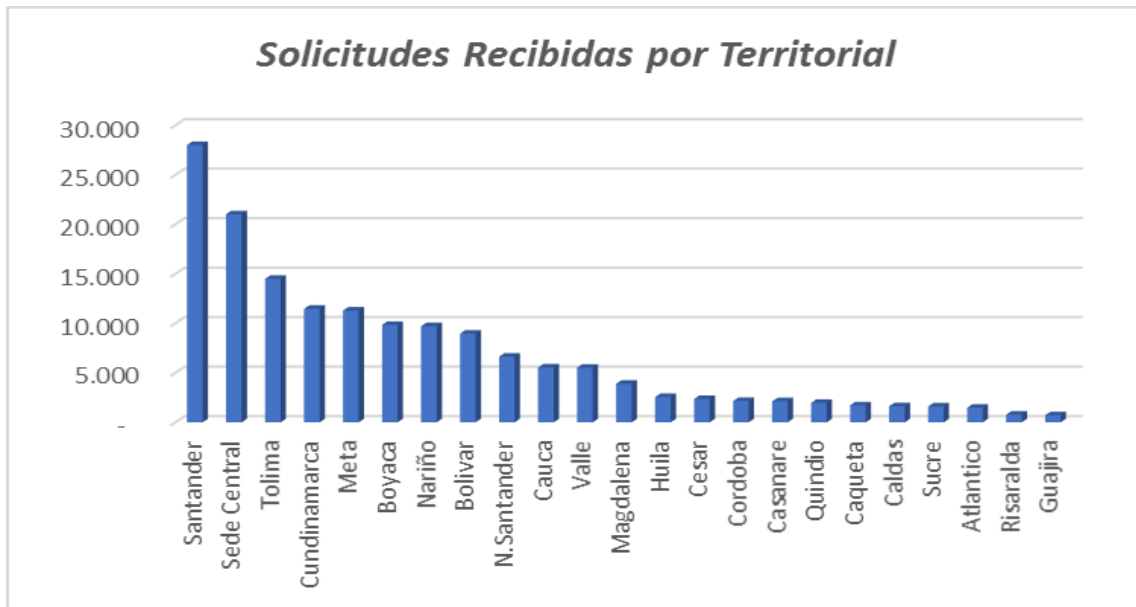
Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019, según los datos del sistema de correspondencia vigente, el IGAC recibió un total de 155.457 peticiones (97,73%), quejas (0,21%), reclamos (2,03%) y denuncias (0,03%) a nivel nacional. Las cuales se clasifican geográficamente en la tabla 2.

Tabla 3. Solicitudes Recibidas por Territorial

Direcciones Territoriales	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total
Atlántico	1350	10	115	1	1476
Bolívar	8934	9	17	0	8960
Cesar	2340	14	9	0	2363
Córdoba	2149	6	2	1	2158
Guajira	706	2	2	0	710
Magdalena	3891	0	2	1	3894
Sucre	1600	2	2	0	1604
Cundinamarca	11448	15	8	1	11472
Huila	2543	10	4	1	2558
Tolima	12391	18	2081	3	14493
Caldas	1623	0	0	0	1623
Quindío	1960	3	4	1	1968
Risaralda	759	9	3	0	771
Cauca	5524	11	3	2	5540
Nariño	9704	6	1	1	9712
Valle	5509	5	1	1	5516
Boyacá	9827	5	5	1	9838
N. Santander	5830	12	789	6	6637
Santander	27992	18	4	1	28015
Meta	11280	4	8	0	11292
Caquetá	1712	2	3	0	1717
Sede Central	20734	170	87	22	21013
Casanare	2124	3	0	0	2127
Total	151.930	334	3.150	43	155.457



• Gráfica 2. Solicitudes Recibidas por Territorial



En la sede central Las Subdirecciones de Catastro, Geodesia, Geografía, Cartografía, Agrología, CIAF y Difusión y Mercadeo, cuentan con el mayor número de peticiones recibidas, y las territoriales de Santander, Sede Central Tolima, Cundinamarca y Meta.

5.2. Variables intrínsecas

5.2.1. 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.

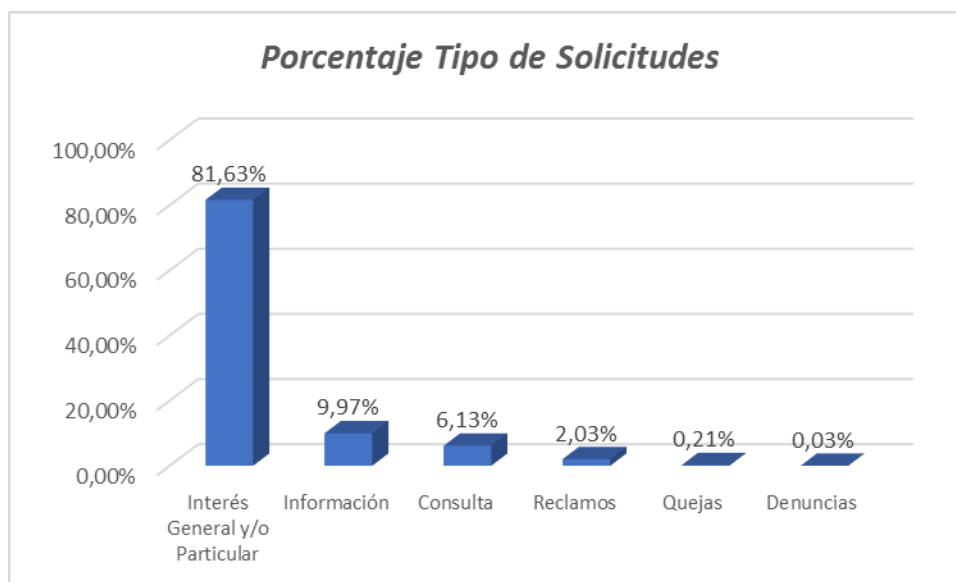
Tabla 4. Tipo de Solicitudes

TIPO	RECIBIDAS
Información	15501
Interés General y/o Particular	126898
Consulta	9531
Quejas	334
Reclamos	3150

Denuncias	43
Total	155457

Caracterización Usuarios y Partes Interesadas/ Git Servicio Al Ciudadano

Gráfica 3. Porcentaje Tipo de Solicitudes



De los datos recopilados se evidencia que la entidad recibe del total un porcentaje del 81,63% de peticiones de interés general y/o particular, las cuales son presentadas en su mayoría por personas naturales. En un segundo lugar con un porcentaje significativo están las peticiones de información con un 9,97%, las cuales en hacen referencia a temas de tipo misional: Catastro, Agrología, Difusión y Mercadeo entre otras. Por ultimo las consultas, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias presentan unos porcentajes similares.

5.2.2. 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 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Gráfica 4. Tramites reiterativos



Se realiza muestreo 91% (141.603) de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas en el 2019. El porcentaje mas reiterativo lo tiene derechos de petición sin asunto con un 21,28%, lo que quiere decir que al momento de radicar no se especifica que tipo de trámite solicita el peticionario; Revisión de avalúo con un 16,95%, seguido de cambio de propietario con un 11%, corrección o aclaración, actualización y/o rectificación de linderos y área 9,78%, proceso de pertenencia 9,01%, englobe – desenglobe y certificado de fichas, planos, cedula catastral cada una con un 8,01%, los demás tramites son menores al 5%.

5.3. Variables comportamiento

5.3.1. 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.

Tomando los registros del sistema CORDIS se puede determinar que de los 155.457 trámites recibidos a corte 31 de diciembre por parte de los usuarios o partes interesadas, se han atendido 138.633, para un nivel de gestión del 89,18%.

6. BIBLIOGRAFÍA

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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI

