



GOBIERNO DE COLOMBIA



Caracterización

de ciudadanos, usuarios,
grupos de valor y/o
grupos de interés

IGAC 2022

Oficina de Relación con el Ciudadano
Bogotá D.C. - Septiembre de 2022



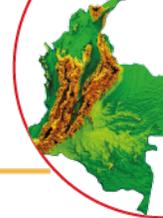
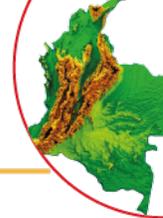


Tabla de Contenido

Contenido

1. Introducción	5
2. Objetivo general	7
3. Objetivos específicos	9
4. Normas Vigentes	11
5. Instrumentos de recolección de información	13
6. Metodología	15
7. Segmentación grupos de valor	18
7.1. Género o razón social.....	18
7.2. Por edad.....	20
7.3. Por información poblacional.....	23
7.4. Por grupos de interés.....	26
7.5. Por información de interés	29
7.6. Conclusiones de la segmentación	32
8. Grupos de Interés Externos al IGAC	34
8.1. Entidades y organizaciones de nivel internacional	34
8.2. Entidades estatales del nivel nacional	34
8.3. Entidades estatales del orden nacional, departamental y municipal	34
8.4. Empresas con participación estatal	36
8.5. Empresas privadas	36
8.6. Grupo de interés Asociaciones, cámaras, confederaciones, federaciones, sociedades privadas	36
8.7. Medios de Comunicación	36
8.8. Academia	37
8.9. Usuarios de información catastral, geodésica, geográfica, características de suelos e infraestructura de datos espaciales.....	37
8.10. Otras ramas de poder público	37
8.11. Caracterización variable intrínseca - interés en trámites, servicios y/o productos del IGAC.....	37
8.12. Museo IGAC	39
8.13. Caracterización focalizada – Direcciones Territoriales del IGAC	40



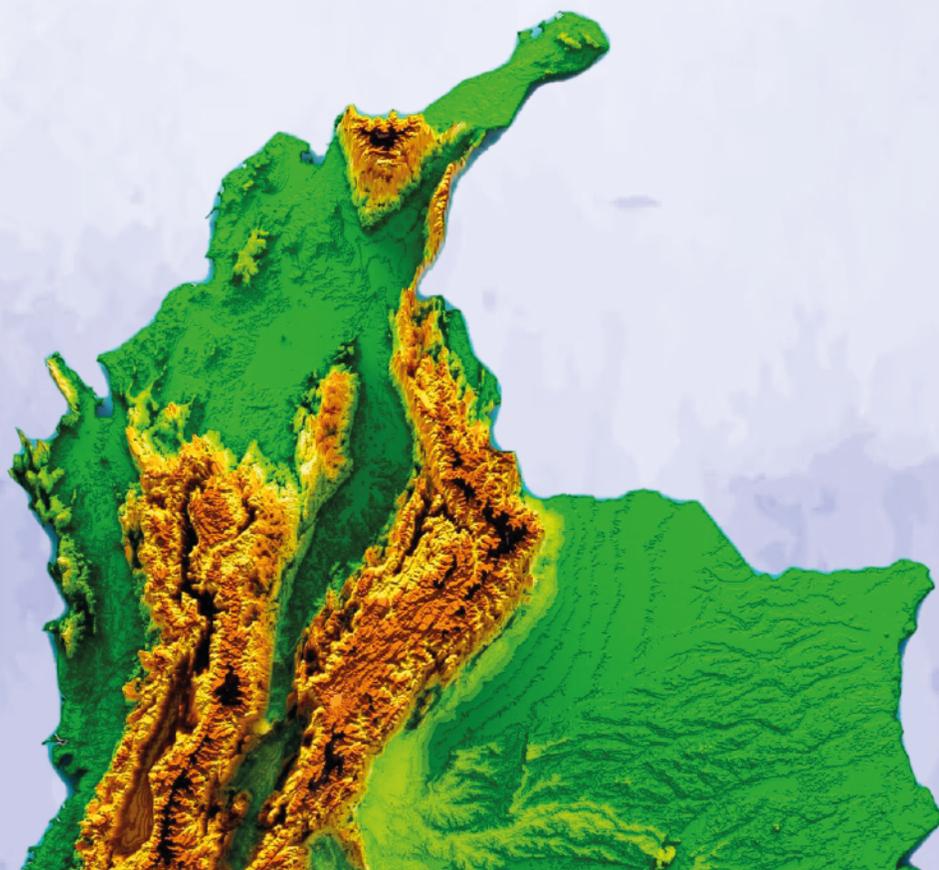
Dirección Territorial Atlántico	41
Dirección Territorial Boyacá	42
Dirección Territorial Bolívar	43
Dirección Territorial Caldas	43
Dirección Territorial Caquetá	44
Dirección Territorial Casanare	45
Dirección Territorial Cauca	46
Dirección Territorial Cesar	47
Dirección Territorial Córdoba	47
Dirección Territorial La Guajira	48
Dirección Territorial Cundinamarca	49
Dirección Territorial Huila	50
Dirección Territorial Magdalena	51
Dirección Territorial Meta	52
Dirección Territorial Nariño	53
Dirección Territorial Norte de Santander	53
Dirección Territorial Quindío	54
Dirección Territorial Risaralda	55
Dirección Territorial Santander	56
Dirección Territorial Sucre	57
Dirección Territorial Tolima	58
Dirección Territorial Valle del Cauca	59
Conclusiones generales	60

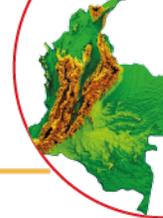


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

1. Introducción





1. Introducción

La actualización del documento de caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés del IGAC se diseñó como una herramienta que incide en las acciones de las políticas de relación Estado – Ciudadano, como son, transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, participación y rendición de cuentas y de esta manera consolidar la oferta institucional y fortalecer la confianza ciudadana.

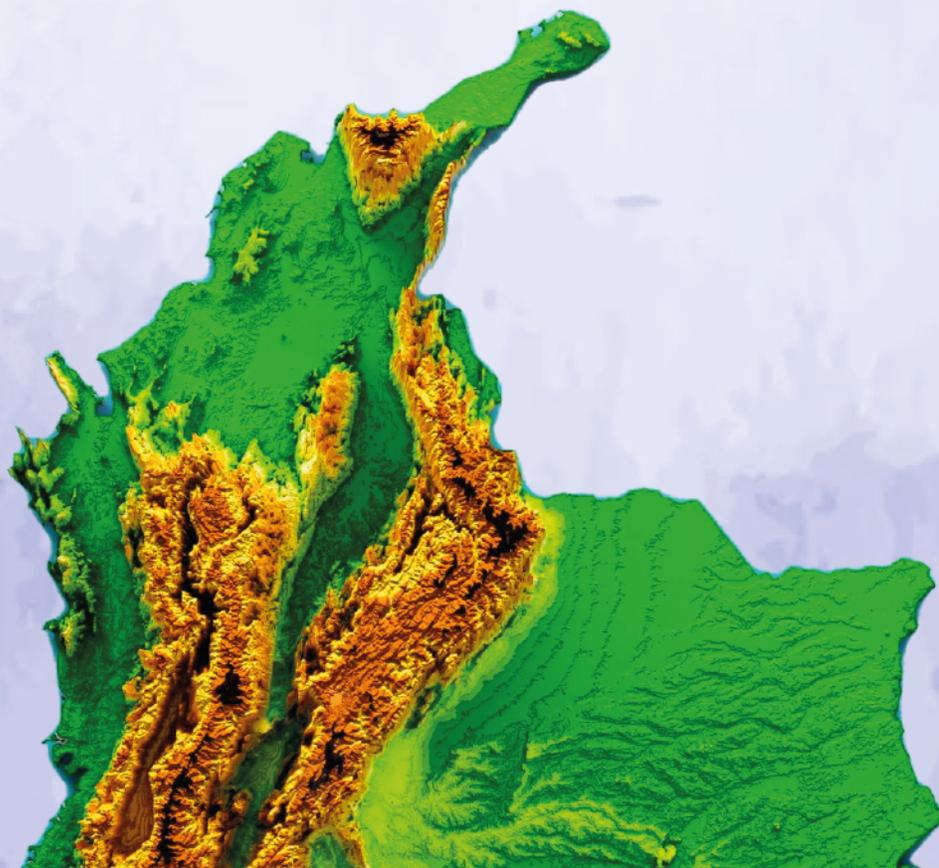
Para elaborar este documento se realizó un ejercicio de toma de información primaria de las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SIGAC, del correo institucional contactenos@igac.gov.co y se destaca los resultados de la encuesta aplicada a las Direcciones Territoriales, así mismo, se tomó información secundaria de otras fuentes de datos, como listados de asistencia del museo y encuestas de satisfacción, los cuales permitieron obtener un análisis y focalizar las tendencias y preferencias de los usuarios de cara al Instituto.

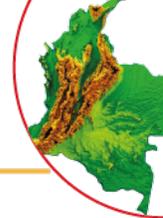


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

2. Objetivo General





2. Objetivo general

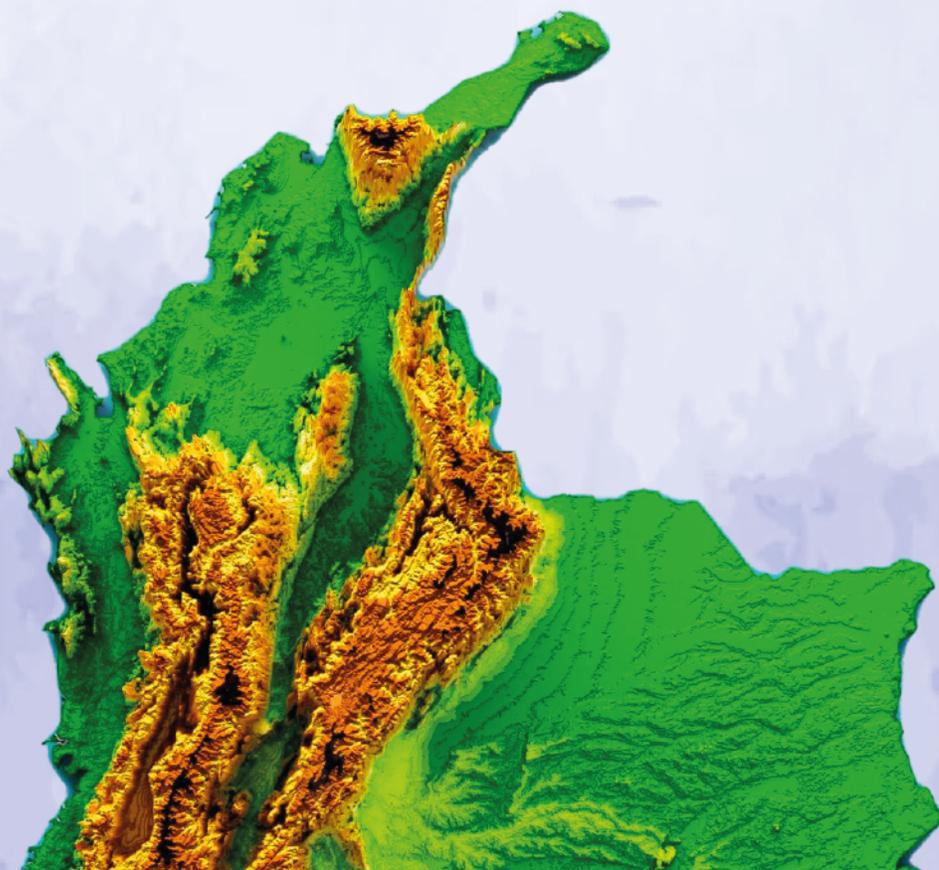
Identificar las características de los usuarios y grupos de interés del IGAC con el fin de establecer y realizar las actividades necesarias para el diseño y elaboración de estrategias que permitan mejorar la calidad en la oferta de trámites y servicios del Instituto, facilitando la toma de decisiones basadas en evidencia de los diferentes procesos y procedimientos de la entidad, en aras de cumplir con su misionalidad.

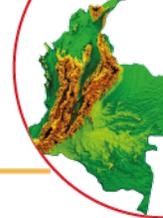


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

3. Objetivos Específicos





3. Objetivos específicos

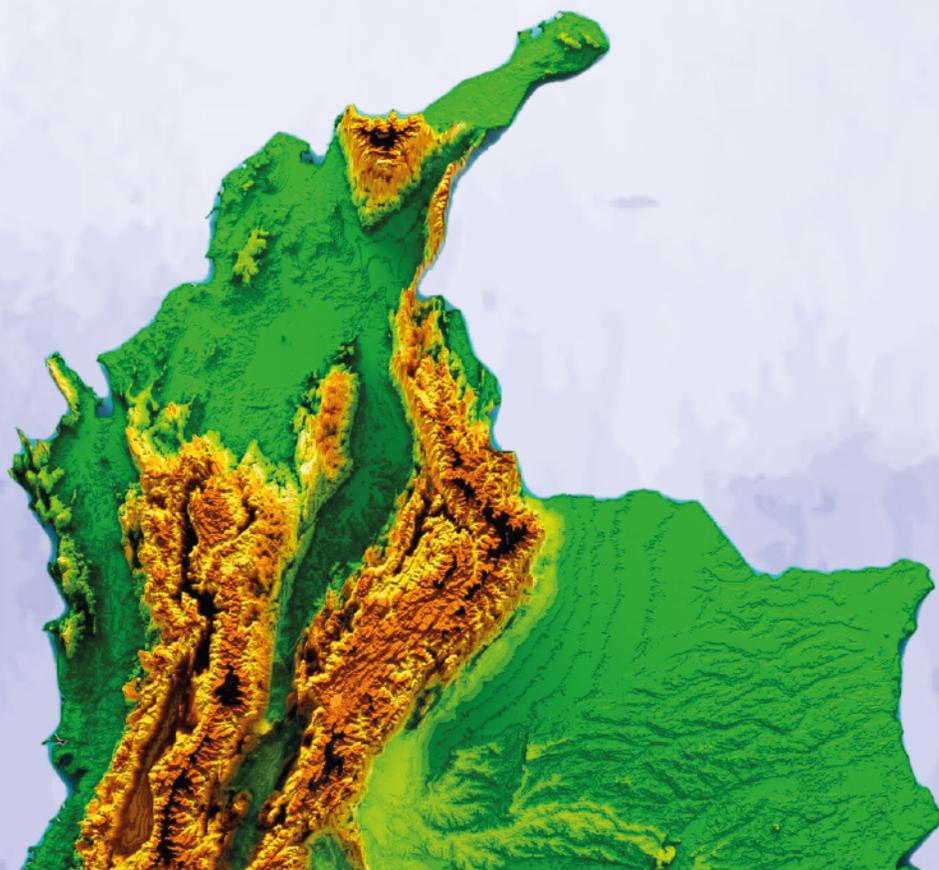
- Generar información a partir de los insumos y resultados obtenidos de los ejercicios de caracterización para ser usados como referencia para el diseño, rediseño o ajuste de la oferta institucional del IGAC y mejorar las políticas de servicio de la entidad.
- Identificar y analizar las preferencias de los usuarios y grupos de interés por los canales de atención (presencial, virtual y telefónico).
- Identificar las características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés del IGAC con el propósito que la oferta de servicios institucionales sea acorde a sus necesidades y expectativas.
- Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- Fortalecer la estrategia de transparencia activa, pasiva mediante el uso de información oportuna y el uso de diferentes mecanismos de comunicación, aplicando lenguaje claro y teniendo en cuenta las preferencias de los ciudadanos y grupos de interés, aportando en los procesos de innovación de la entidad.
- Diseñar las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas con base en los intereses de la ciudadanía en general y los grupos de interés del Instituto
- Fortalecer la estrategia de relacionamiento con el ciudadano en el Instituto.

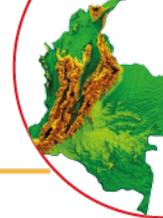


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

4. Normas vigentes





4. Normas Vigentes

Cuadro 1. Normas asociadas

Normas	
Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995	Art. 55 Ejercicio del Derecho de Petición
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones Documento CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se oficializa el cambio de la estrategia de Gobierno en Línea a la política de Gobierno Digital para dar solución a las necesidades con el uso de la tecnología, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en los datos para lograr el empoderamiento de los ciudadanos.

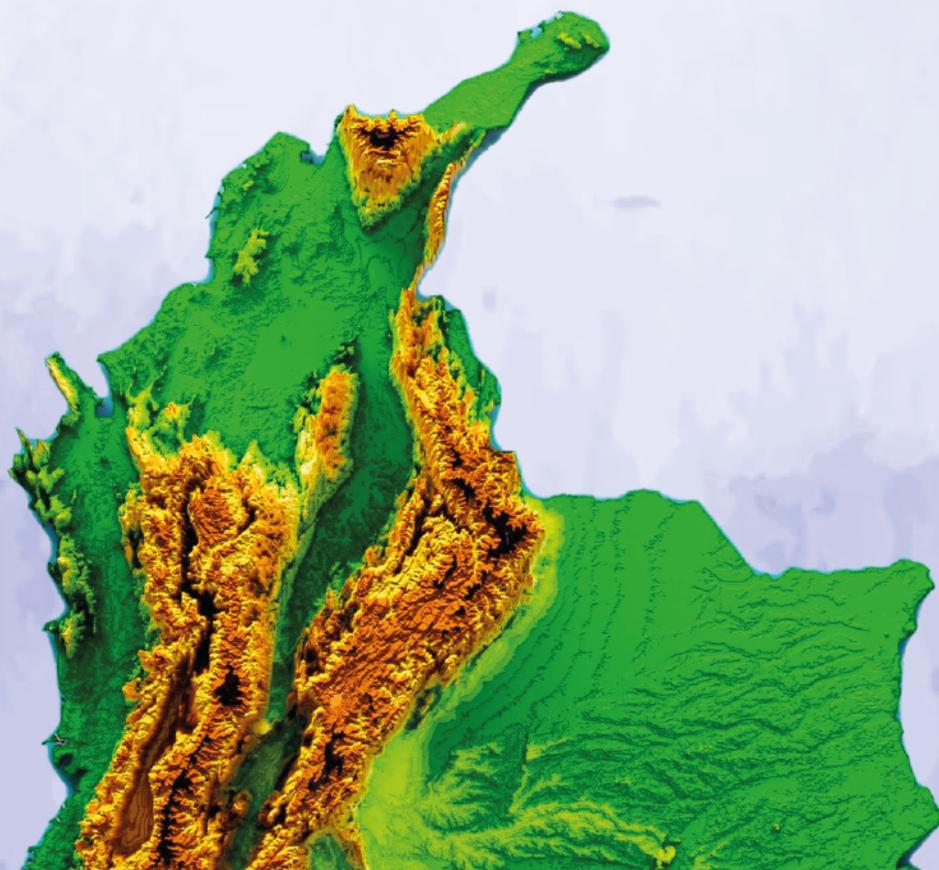
Fuente: Elaboración propia

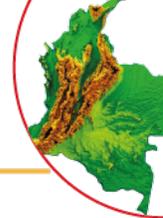


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

5. Instrumentos de recolección de información





5. Instrumentos de recolección de información

Con el fin de realizar la caracterización de usuarios del Instituto, se recopilaban los datos a través de los siguientes mecanismos de información:

Observación directa

Consiste en la observación simple de los ciudadanos y grupos de interés durante su interacción con la entidad al momento de ejercer sus derechos a través del acceso a la oferta institucional. Esta información permite generar acciones de mejora que impactan de forma positiva la percepción de los ciudadanos respecto a la entidad.

Uso de canales de atención

Información obtenida de la interacción de ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios del Instituto a través de los diferentes canales de atención dispuestos para ello (presencial, virtual y telefónico).

Registros

Son aquellos soportes administrativos con la información de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los diferentes procesos. Se incluyen todos los registros disponibles tales como: Procedimientos, bases de datos relacionadas con usuarios de los trámites y servicios en línea ofrecidos por el Instituto y que se encuentran publicados en el SUIT, bases de datos obtenidas por las áreas misionales y las Direcciones Territoriales durante su interacción con ciudadanos y grupos de interés (ej.: Sistema de gestión SIGAC, correo institucional, etc.).

Encuestas de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés

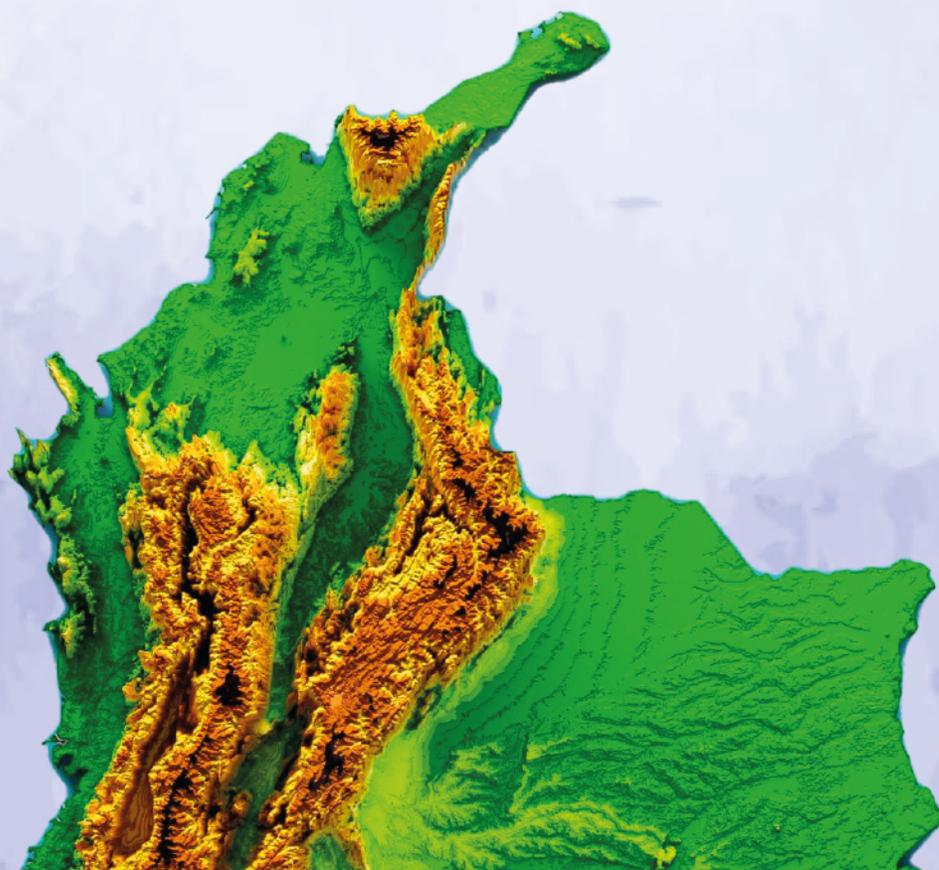
Se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la ciudadanía o grupos de interés manera directa; las cuales pueden ser realizadas de forma presencial, telefónica o virtual. Para el caso del IGAC, se realiza la encuesta de satisfacción a los usuarios que acceden a los servicios del Instituto de manera virtual, presencial y telefónica (ej.: Resultados encuesta de satisfacción ciudadana, encuestas de caracterización de usuarios, informes de dependencias de nivel central y territorial que tiene contacto con sus grupos de interés, etc.).

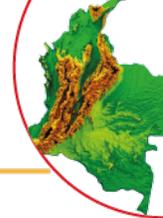


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

6. Metodología





6. Metodología

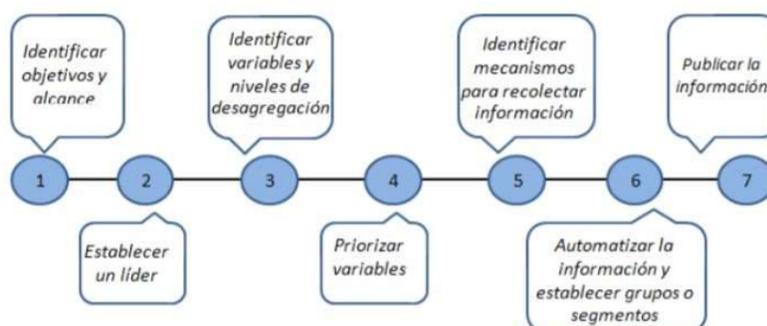
Para la actualización de la Caracterización de ciudadanos y grupos de interés del Instituto, fue necesario consultar la “*Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*”, herramienta diseñada por el Departamento Nacional de Planeación - DNP, que brinda un marco de referencia para la elaboración de la caracterización de ciudadanos y grupos de interés del Instituto.

Dicha metodología, define *caracterizar* como “identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

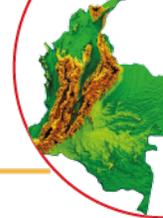
- i) El diseño o adecuación de la oferta institucional,
- ii) El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención;
- iii) El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía;
- iv) El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos;
- v) El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general;
- vi) La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.” (DNP, 2019).

Así mismo, se hace énfasis en la importancia de la alineación con el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicio al Ciudadano para mejorar la “efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”, lo anterior, con el propósito de fortalecer la oferta institucional y suplir las necesidades y expectativas (Imagen 1) de los diferentes grupos de interés. Esta metodología relaciona siete (7) pasos que son claves para la elaboración de la caracterización de grupos de interés:

Imagen 1 Pasos para caracterizar a grupos de interés



Fuente: Departamento Nacional de Planeación



En la elaboración del presente documento se ejecutaron las siguientes actividades:

1. Identificación de la dependencia responsable

De acuerdo con el análisis efectuado al mapa de procesos de la entidad, el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano está a cargo de la Oficina de Relación con el Ciudadano, por lo tanto, esta dependencia lidera la actualización del documento de caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés. Las demás áreas involucradas en el Instituto brindaron apoyo en la elaboración mediante el suministro de la información que se requiere para realizar estos ejercicios.

2. Definición de variables de caracterización

Consultada la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), se identificaron las variables relevantes de acuerdo con el portafolio de servicios que presta el IGAC en función a su propósito central, estas son:

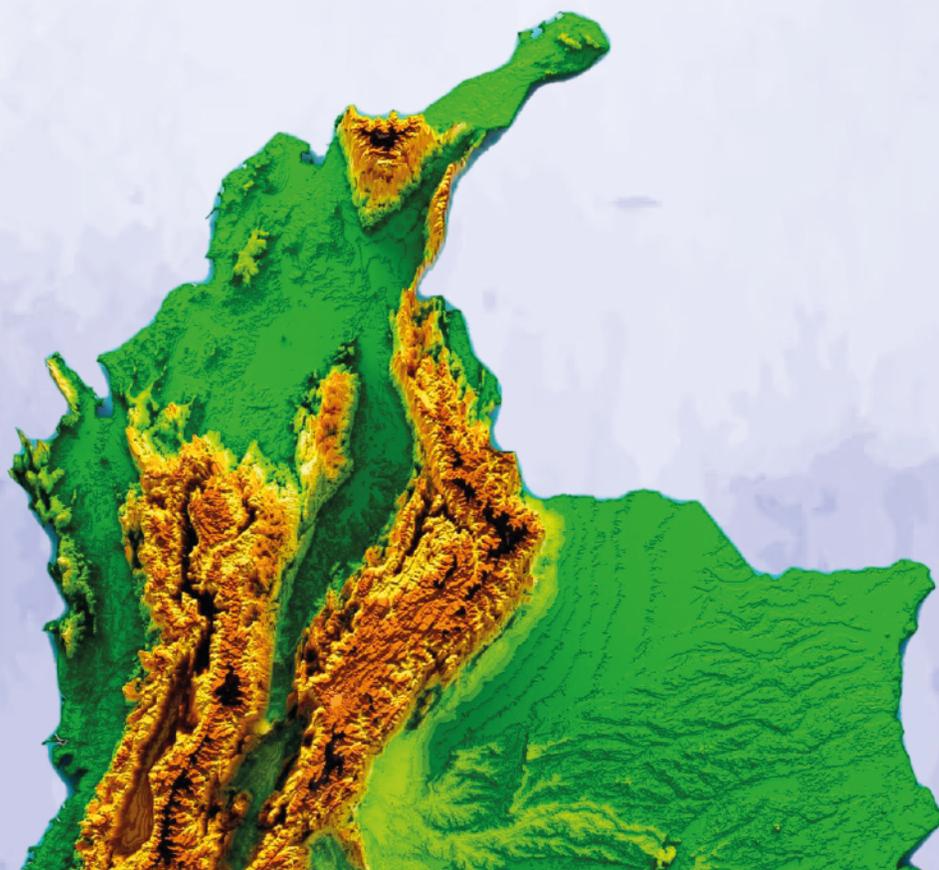
- **Geográfica:** Esta variable permite identificar los departamentos del país en los que los usuarios realizan mayor relacionamiento con el IGAC. Así mismo, permite identificar usuarios con características homogéneas para conocer si los usuarios se ubican en áreas urbanas o rurales.
- **Demográfica:** Permite identificar el grupo etario que más se relaciona con la entidad.
- **Intrínseca:** Variable que permite identificar los canales de atención de mayor interacción por el ciudadano, usuario o grupo de interés, así como los lugares de encuentro de los ciudadanos y sus intereses respecto a la oferta institucional del Instituto.

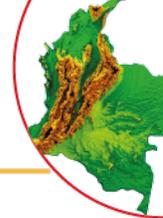


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

7. Segmentación Grupos de valor





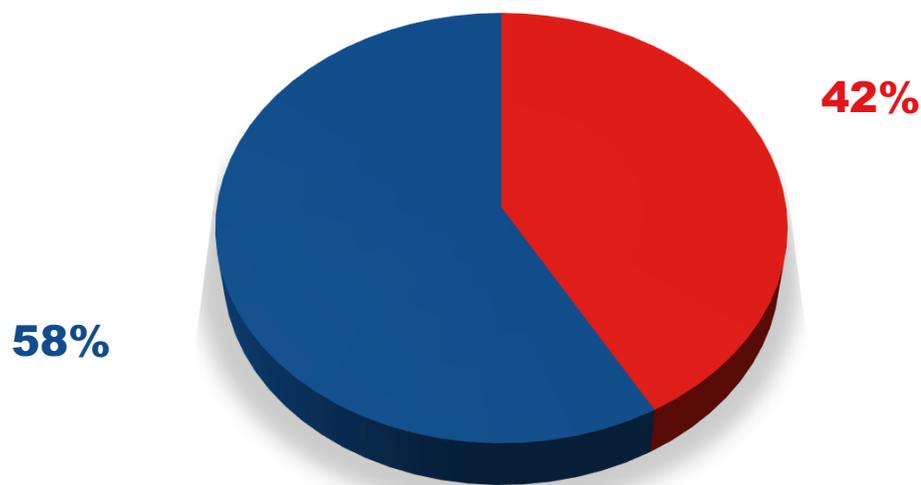
7. Segmentación grupos de valor

Para la segmentación de ciudadanos y grupos de interés del IGAC, se utilizó como fuente de información la encuesta de satisfacción ciudadana, la cual fue realizada entre el mes de enero y el mes de junio del año 2022.

De este ejercicio se hicieron 642 encuestas presenciales, 54 encuestas virtuales y 151 encuestas telefónicas. De este ejercicio se observan los siguientes resultados.

7.1. Género o razón social

Gráfico 1. Canal presencial



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Femenino	260	42%
	Masculino	362	58%

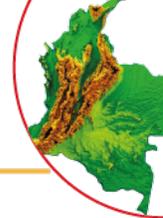
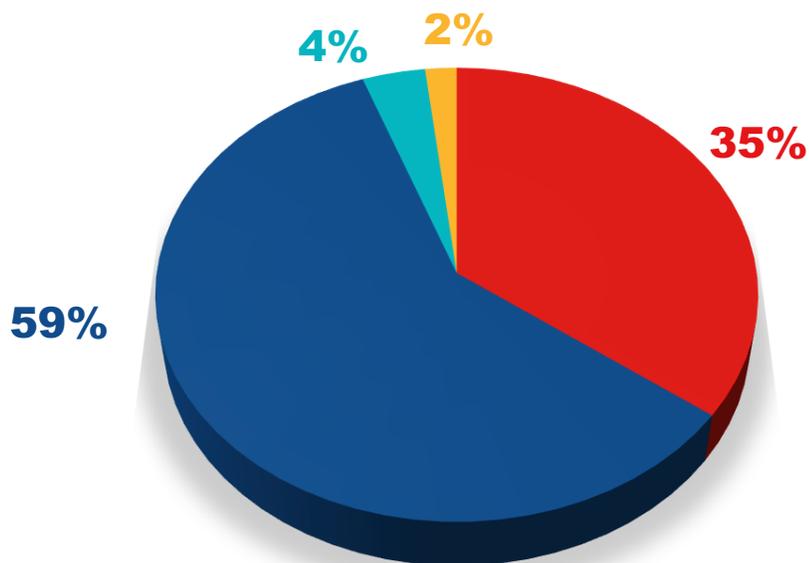
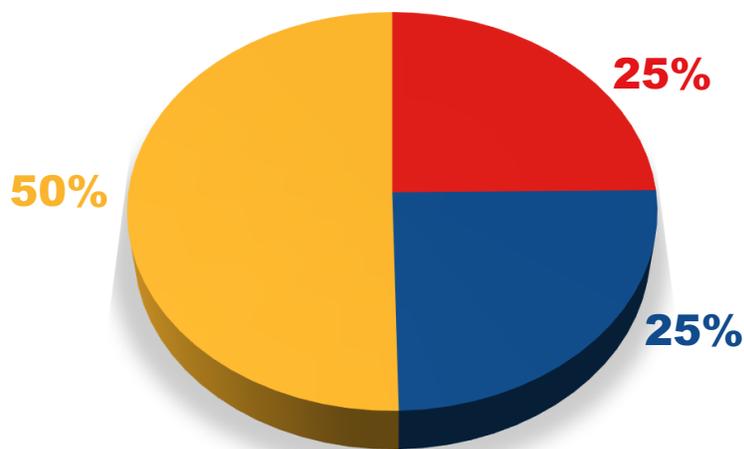


Gráfico 2. Canal virtual

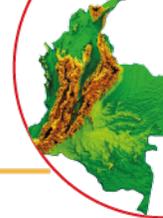


	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Femenino	19	35%
	Masculino	32	59%
	Prefiero no decir	2	4%
	Sin contestar	1	2%

Gráfico 3. Canal Telefónico

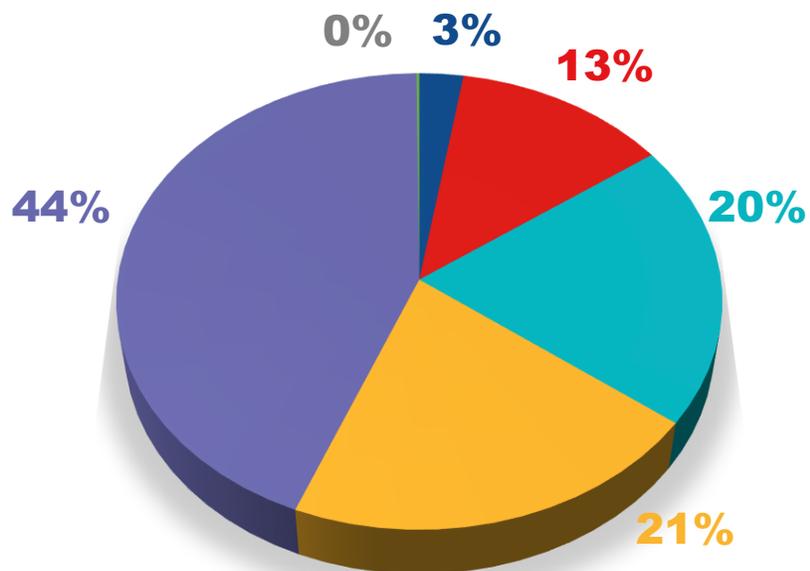


	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Femenino	35	25%
	Masculino	35	25%
	Entidad (pública o privada)	71	50%



7.2. Por edad

Gráfico 4. Canal Presencial



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	De 15 a 24 años	16	3%
	De 25 a 34 años	78	13%
	De 35 a 44 años	125	20%
	De 45 a 59 años	130	21%
	Más de 60 años	272	44%
	Menor de 14 años	1	0%

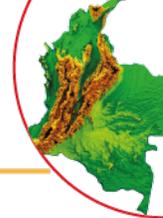
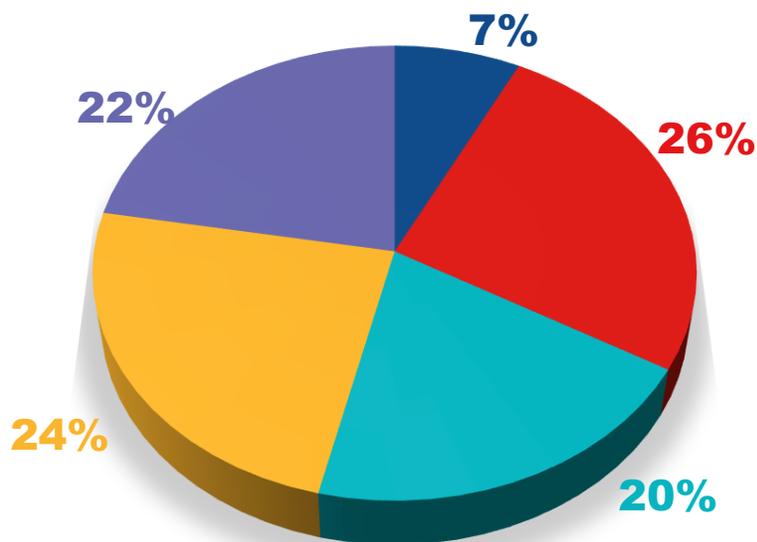


Gráfico 5. Canal virtual



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	De 15 a 24 años	4	7%
	De 25 a 34 años	14	26%
	De 35 a 44 años	11	20%
	De 45 a 59 años	13	24%
	Más de 60 años	12	22%

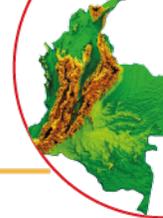
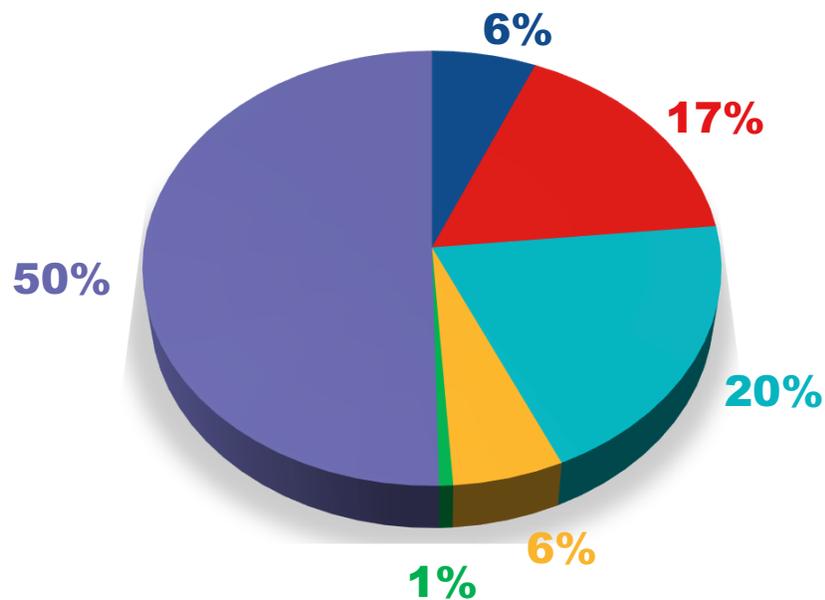
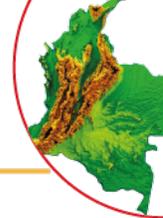


Gráfico 6. Canal telefónico

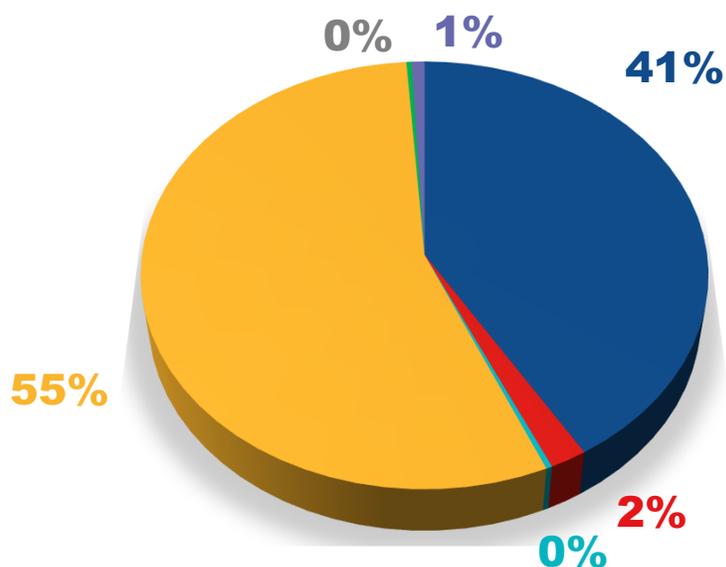


	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	De 15 a 24 años	9	6%
	De 25 a 34 años	24	17%
	De 35 a 44 años	28	20%
	De 45 a 59 años	8	6%
	Más de 60 años	1	1%
	Entidad (pública o privada)	71	50%



7.3. Por información poblacional

Gráfico 7. Canal presencial



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Cabeza de familia	257	41%
	Desplazado	12	2%
	Grupos étnicos	2	0%
	Ninguna de las anteriores	344	55%
	Persona con discapacidad visual	2	0%
	Víctimas	5	1%

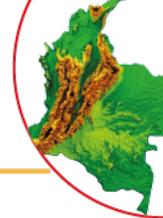
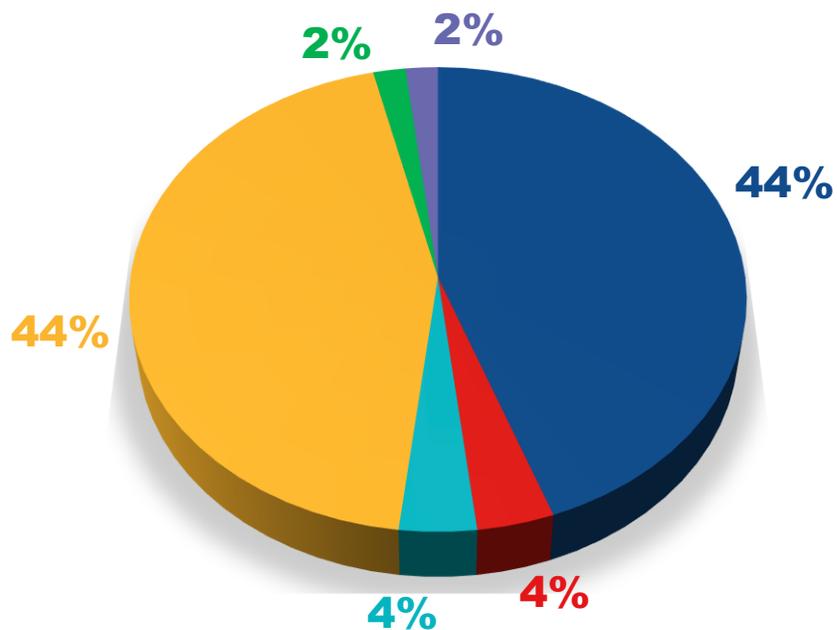


Gráfico 8. Canal virtual



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Cabeza de familia	24	44%
	Desplazado	2	4%
	Grupos étnicos	2	4%
	Ninguna de las anteriores	24	44%
	Persona con discapacidad visual	1	2%
	Víctimas	1	2%

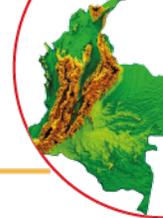
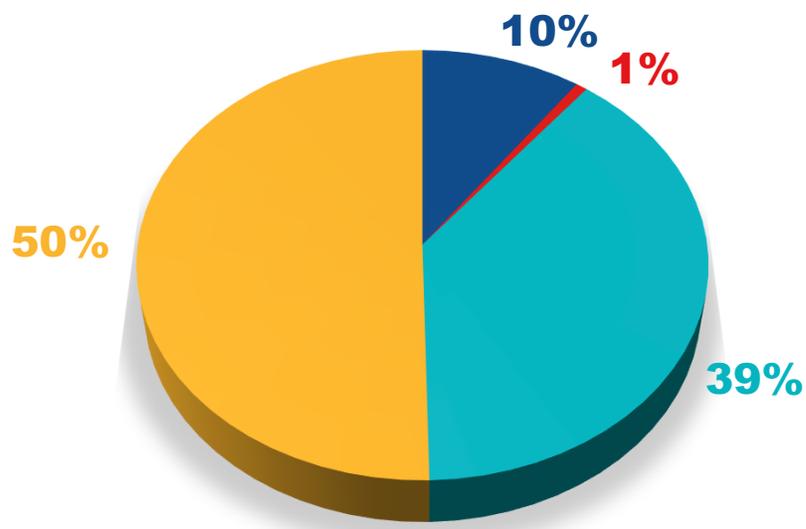
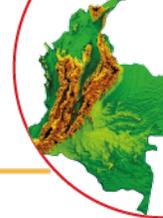


Gráfico 9. Canal telefónico

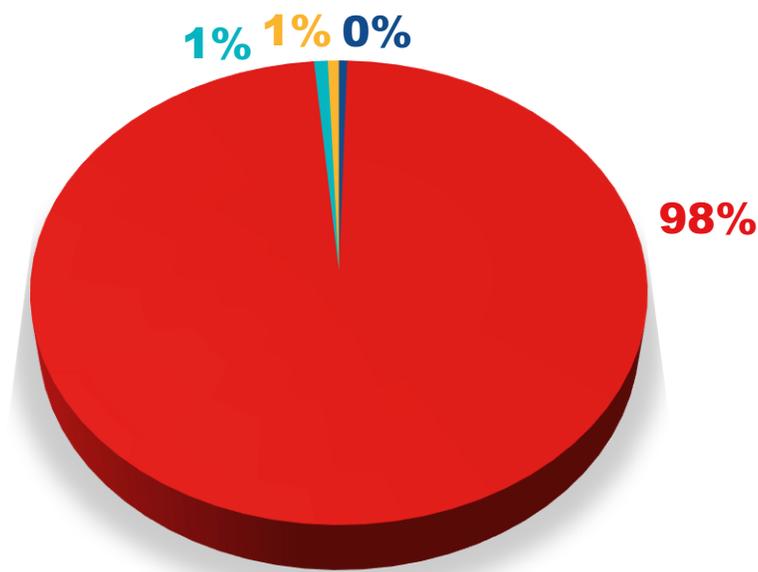


	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Cabeza de familia	14	10%
	Desplazado	1	1%
	Ninguna de las anteriores	55	39%
	Entidad (pública o privada)	71	50%



7.4. Por grupos de interés

Gráfico 10. Canal presencial



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Mixta	3	0%
	Persona natural	622	98%
	Privada	5	1%
	Pública	4	1%

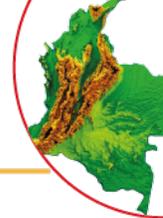
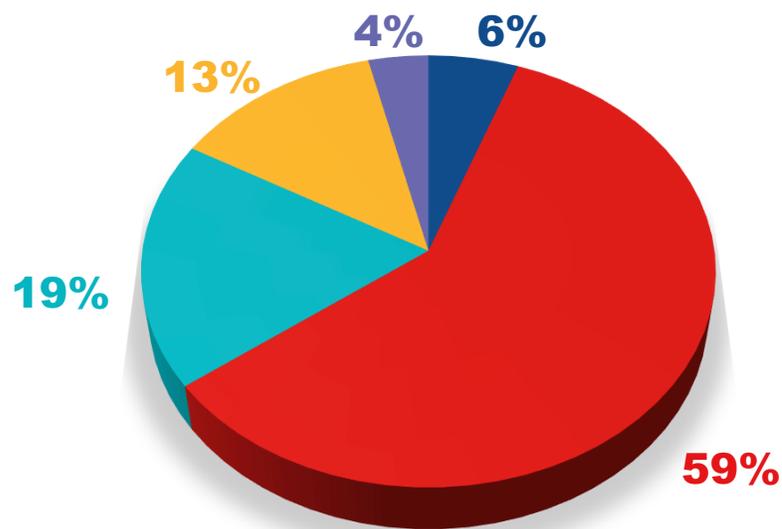


Gráfico 11. Canal virtual



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Mixta	3	6%
	No aplica	32	59%
	Privada	10	19%
	Pública	7	13%
	Sin contestar	2	4%

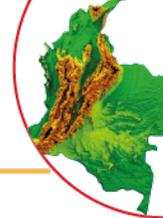
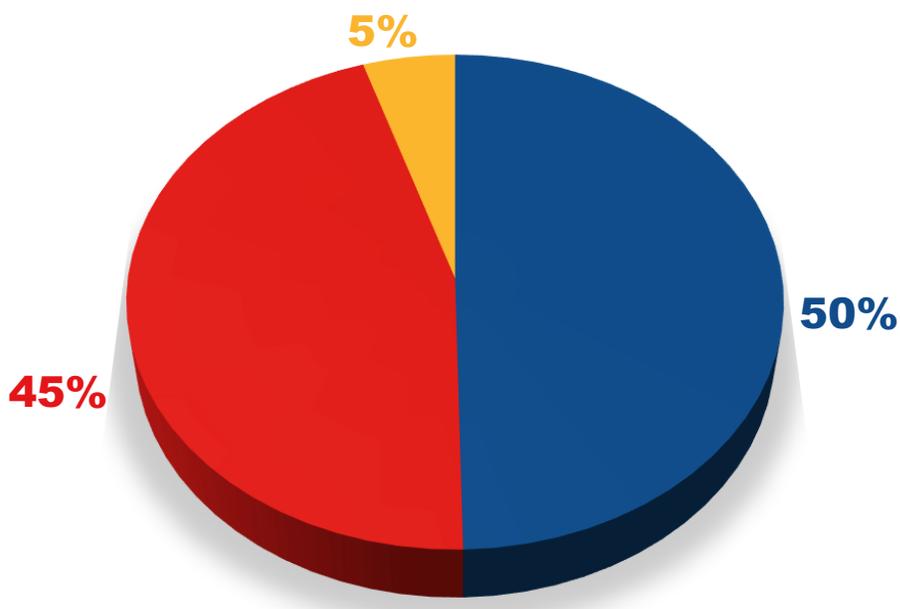
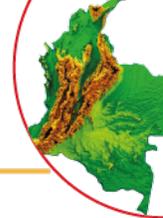


Gráfico 12. Canal telefónico

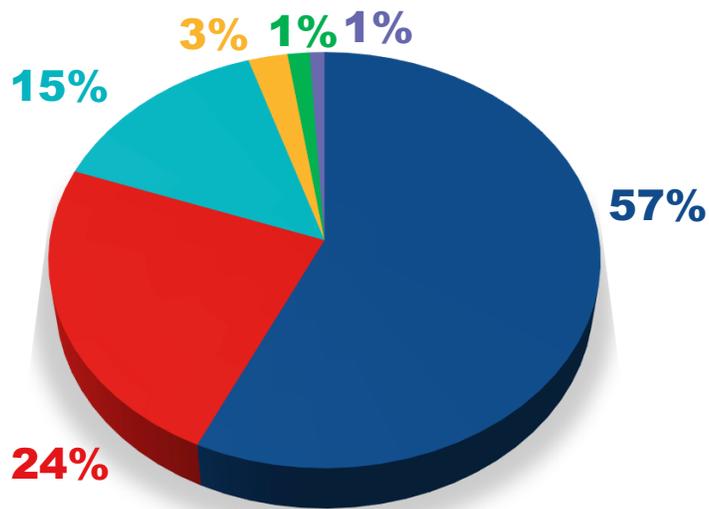


	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Natural	70	50%
	Pública	64	45%
	Privada	7	5%



7.5. Por información de interés

Gráfico 13. Canal presencial



Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Información de Trámites y Servicios	361	57%
Información de Geografía y Cartografía	150	24%
Información de Productos y Publicaciones	92	15%
Información de Catastro	16	3%
Información general IGAC	9	1%
Otros	6	1%

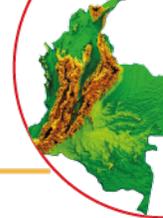
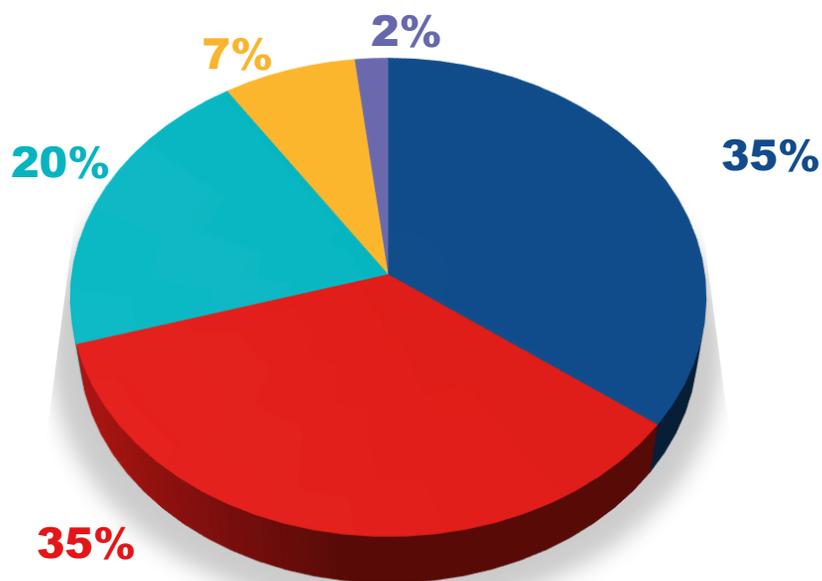


Gráfico 14. Canal virtual



	Clasificación	Cantidad	Porcentaje
	Información de Catastro	19	35%
	Información de Trámites y Servicios	19	35%
	Otros (de territorio, certificado catastral, trabajo en el IGAC)	11	20%
	Información de Geografía y Cartografía	4	7%
	Información general IGAC	1	2%

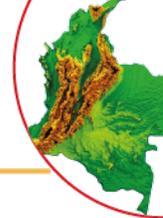
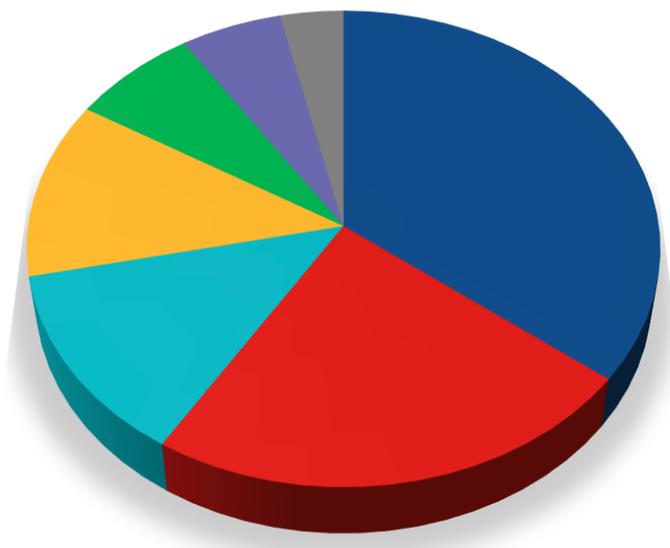
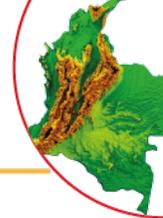


Gráfico 15. Canal telefónico



	Información más solicitada	Cantidad	Porcentaje
	Información de Trámites y Servicios	50	35%
	Información estado Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias	33	23%
	Información de Productos y Publicaciones	18	13%
	Información general IGAC	17	12%
	Información de Geografía y Cartografía	10	7%
	Información de Agrología	8	6%
	Información de Catastro	5	4%



7.6. Conclusiones de la segmentación

En el canal presencial

- El 98% se identifica como persona natural, de este porcentaje el 42% se identifica como femenina y el 58% como masculino;
- Los grupos etarios con mayor porcentaje de interacción son: más de 60 años con 44% y 21% de 45 a 59 años;
- Respecto a la información poblacional el 55% no se identifica como grupo especial, mientras que el 41% se identifica como cabeza de familia.

En el canal virtual

- Información más solicitada en la página web es información de catastro e información de trámites y servicios;
- El 87% de los ciudadanos ingresa a la página web para consultar información;
- La ciudad con más interacciones en el país fue Bogotá;
- El 59% se identificó con género masculino;
- Los grupos que visitan la página web son de 25 a 34 años en primer lugar, y de 45 a 59 años en segundo lugar.
- Respecto a la información poblacional, el 44% no se identifica como grupos especiales.

En el canal telefónico

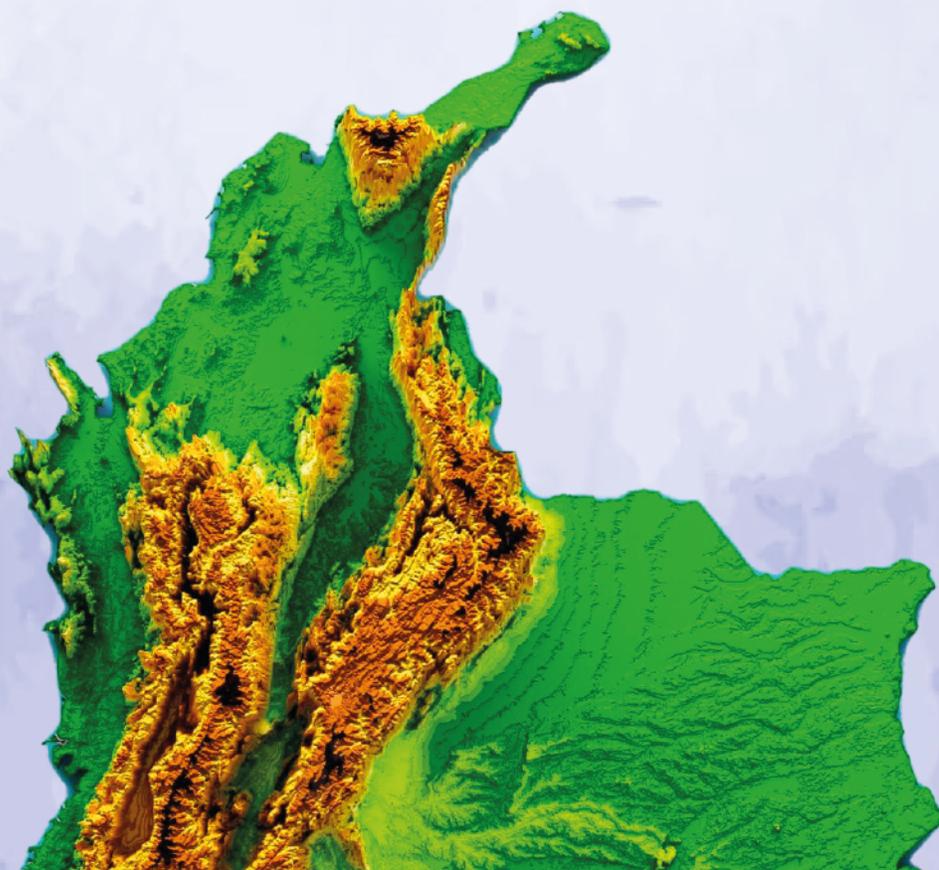
- El 50% se identifica como persona natural;
- El 25% se identifica con género femenino y el 25% como masculino;
- Los grupos etarios con mayor porcentaje de interacción son: de 35 a 44 años y de 25 a 34 años;
- En cuanto a la información poblacional el 39% no se identifica como grupo especial.

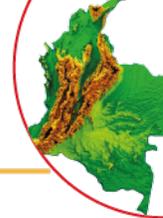


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

8. Grupos de interés externos al IGAC





8. Grupos de Interés Externos al IGAC

Con el fin de identificar los grupos de interés, se utilizaron las bases de datos mencionadas en el numeral 1 “*Instrumentos de recolección de información*”. Cabe resaltar que el Instituto cuenta con diferentes grupos de interés tanto en el ámbito nacional como internacional, en las que se incluyen entidades del orden nacional y territorial, gremios del sector privado, organizaciones no gubernamentales, prensa, entre otros.

A continuación, se enunciarán estos grupos de forma segmentada según su tipo, la cual se relaciona de la siguiente manera:

8.1. Entidades y organizaciones de nivel internacional

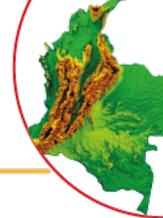
Grupo de interés	Nombre
Agencias nacionales	Banco Interamericano de Desarrollo – BID y Banco Mundial – BM
Organizaciones	Fondo Mundial para la Naturaleza Colombia – WWF

8.2. Entidades estatales del nivel nacional

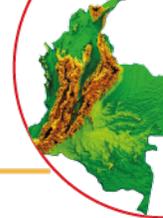
Grupo de interés	Nombre
Agencias	Agencia Nacional de Hidrocarburos , Agencia de Renovación del Territorio, Agencia Nacional de Infraestructura, Agencia Nacional de Tierras e Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales – ICDE.

8.3. Entidades estatales del orden nacional, departamental y municipal

Grupo de interés	Nombre
Establecimientos públicos	Corporaciones Autónomas Regionales, institutos de derecho público entre otros establecimientos públicos.
Departamentos Administrativos	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República-DAPRE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE y Departamento Nacional de Planeación-DNP



Ministerios	Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa, Ministerio de Minas y Energía y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Cultura.
Órganos de control	Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República
Organismos de defensa y seguridad nacional	Fuerzas armadas como el Ejército Nacional, armada nacional y la Policía Nacional
Organismos de la rama judicial	Fiscalía General de la Nación
Rama Judicial	Juzgados penales, civiles, administrativos y de familia
Organismos de vigilancia y control	Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Notariado y Registro y Superintendencia de Subsidio Familiar
Gestores catastrales	Gerencia de Catastro Antioquia, Distrito de Barranquilla, Subdirección de Catastro Municipal de Cali, Subsecretaría de Catastro de Medellín, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Bogotá, Agencia Nacional de Tierras, Área Metropolitana de Bucaramanga AMB, Área Metropolitana de Centro Occidente AMCO, Municipio de Soacha, Municipios Asociados del Altiplano del Oriente Antioqueño MASORA, Área Metropolitana de Barranquilla AMB, Departamento del Valle del Cauca, Departamento de Cundinamarca, Municipio de Fusagasugá, Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, Municipio de San José de Cúcuta, Área Metropolitana de Valle de Aburrá AMV, Municipio de Rionegro, Municipio de Sesquile, Municipio de Sincelejo, Municipio de Zipaquirá, Municipio de Envigado, Municipio Armenia, Municipio de Jamundí, Municipio de Sabaneta, Municipio de Neiva, Municipio de Valledupar, Municipio de Ibagué, ASOMUNICIPIOS, Municipio de Sabanalarga, Municipio de Girardot, Municipio de Sahagún, Municipio de Garzón, Municipio de El Espinal, Municipio de Chirigüaná, Municipio de Cota, Municipio de Florencia, Municipio de Villavicencio, Municipio de Barrancabermeja, Unidad Administrativa Especial Gestión Restitución de Tierras Despojadas –UAEGRTD, Municipio Marinilla, Municipio de Soledad, Municipio de Malaga,
Entidades estatales del orden departamental y municipal	Alcaldías de todas las categorías y gobernaciones del país.



Organizaciones especiales OPIAC-Organización Nacional de Pueblos Indígenas de la Amazonía Colombiana.

8.4. Empresas con participación estatal

Grupo de interés	Nombre
Empresas Industriales y Comerciales del Estado	ECOPETROL

8.5. Empresas privadas

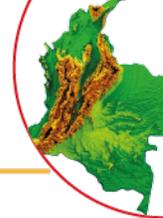
Grupo de interés	Nombre
Sector minero energético y de la construcción	Empresas privadas y publico privadas como lo son las siguientes; Gran Tierra Energy Colombia Grupo de interés Sector hidrocarburos, Oleoducto Bicentenario de Colombia S.A.S., Constructora Centenario, Constructora Bolívar, Arka Constructores, Oikos Constructora, Constructora Monape, Camacol Energy, Lewis Energy Colombia, Hupecol Operating Co., Frontera Energy, Omega Energy,.

8.6. Grupo de interés Asociaciones, cámaras, confederaciones, federaciones, sociedades privadas

Grupo de interés	Nombre
Cámaras	Cámara Colombiana de la Construcción – CAMACOL
Federaciones	Federación Colombiana de Municipios

8.7. Medios de Comunicación

Grupo de interés	Nombre
Prensa nacional y territorial	El Tiempo, El Espectador, Semana, Caracol, RCN, CityTv, entre otros medios de comunicación.



8.8. Academia

Grupo de interés	Nombre
Universidades públicas y privadas	Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, Universidad Nacional, Universidad Distrital, Universidad Pontificia Javeriana, entre otros.

8.9. Usuarios de información catastral, geodésica, geográfica, características de suelos e infraestructura de datos espaciales

Grupo de interés	Nombre
Ciudadanía	Investigadores académicos , estudiantes de primaria y secundaria, estudiantes universitarios y público en general.
Internos	Servidores y funcionarios públicos, trabajadores independientes por prestación de servicios (contratistas) y empresas contratistas (logística, vigilancia, cafetería, servicios generales, etc.)

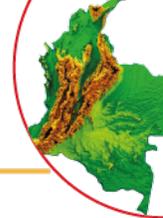
8.10. Otras ramas de poder público

Grupo de interés	Nombre
Congreso de la República	Cámara de Representantes y Senado.

8.11. Caracterización variable intrínseca - interés en trámites, servicios y/o productos del IGAC

Se analiza durante el periodo enero – agosto de 2022 la base de datos del gestor documental SIGAC, para identificar los trámites, servicios y/o productos que los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o de interés más utilizan en sus interacciones con el Instituto:

Para mayor contexto del presente informe, se relaciona a continuación los trámites y servicios ofrecidos por el IGAC, las cuales se encuentran publicadas en la página web institucional:



Trámites y Servicios

Información Pública

1. Punto Señalizado por el Usuario sobre Cartografía IGAC

Otros procedimientos administrativos - OPA

2. Certificado de Delimitación de Áreas de un Embalse o Cuenca
3. Certificación sobre el kilometraje de los ductos que atraviesen las jurisdicciones municipales
4. Certificado Catastral Especial
5. Certificado Plano Predial Catastral
6. Certificado Catastral Nacional
7. Información de clases agrológicas

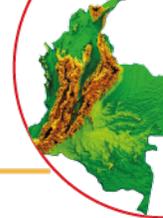
Trámite

8. Avalúo Comercial
9. Análisis de las Propiedades Físicas Químicas, Biológicas o Mineralógicas de los Suelos, Tejido Vegetal y Aguas para Riego.
10. Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal
11. Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble
12. Englobe o desenglobe de dos o más predios
13. Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formalización.
14. Rectificaciones de la Información Catastral
15. Auto estimación del avalúo catastral
16. Revisión de avalúo catastral de un predio
17. Habilitación como gestor catastral

Ahora bien, en el Instituto a nivel central se recibieron un total de 132.356 peticiones entre el 1 de enero y 31 de agosto de 2022, las cuales se discriminan por tipo según la siguiente tabla.

Tabla 1

Trámites, servicios y/o productos	Número
1. Trámite catastral	98007
2. Productos catastrales	11962
3. Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	4799
4. Englobe o desenglobe de dos o más predios	2854
5. Certificación catastral nacional	2042
6. Revisión de avalúo	3068
7. Certificado catastral especial	501
8. Rectificaciones de la información catastral	823



9. Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	384
10. Certificado plano predial catastral	122
11. Mutación de tercera	679
12. Avalúo comercial	47
13. Modificación de la inscripción catastral	18
14. Mutación de tercera clase – nuevas edificaciones, construcciones, demoliciones o cambio destino económico	24
15. Habilitación como gestor catastral	85
16. Auto estimación del avalúo catastral	183
17. Certificación punto señalado por usuario sobre cartografía IGAC	10
18. Procedimientos catastrales con efectos registrales y otros procedimientos	284
19. Revisión de avalúo catastral de un predio	1477
20. Complementaciones base catastral	101
21. Certificación de localización municipal de pozos de petróleo	
22. Cancelación de la inscripción catastral	27
23. Venta de productos cartográficos – publicaciones	
24. Información de clases agrológicas	8
25. Análisis de las propiedades física químicas, biológicas o mineralógicas de los suelos, tejidos vegetal y aguas para riego	1
26. Biblioteca	17
27. Documentos SuperNotariado y Registro	365
28. Aporte de escrituras	29
29. Avisos de registro	2596
30. UNIDAD RESTITUCIÓN DE TIERRAS-TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	1843
Total	132.356

Fuente: Elaboración Propia

8.12. Museo IGAC

El Museo del Instituto presta sus servicios de lunes a viernes (días hábiles) en horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. En este espacio, se organizan visitas guiadas por expertos a grupos de estudiantes y ciudadanía en general.

Para el presente ejercicio, se tomó como base el reporte semestral de visitantes para caracterizar los grupos de interés que visitan el museo, arrojando los siguientes resultados.

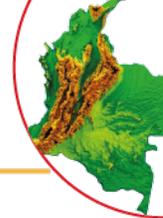


Tabla 2.

VISITAS I SEMESTRE 2022					
MES	REGISTRADOS EN PORTERÍA	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	ESTUDIANTES Secundaria/Primaria	USUARIOS IGAC	TOTAL
Febrero	179	81	0	145	230
Marzo	239	219	0	103	321
Abril	155	142	271	82	495
Mayo	371	241	207	193	641
Junio	408	267	460	144	871
Totales	1352	950	938	667	2558

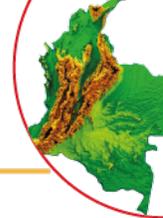
Fuente: Elaboración propia

Para el presente ejercicio de caracterización de los usuarios del museo IGAC, se tomó como referencia de evaluación del periodo febrero-junio de 2022, y tal como puede observarse en la tabla, el grupo de interés predominante son los estudiantes universitarios y de escuelas de primaria y secundaria. Así mismo, el periodo con mayor movimiento de personas en el museo son los meses de mayo-junio respectivamente.

Respecto a los grupos etarios, los rangos de edad de este grupo de interés predominante estos grupos de valor oscilan entre los 10 y los 23 años respectivamente. Lo anterior demuestra el interés de los jóvenes en aprender todo lo relacionado con la geología, agrología y catastro, entre otros temas.

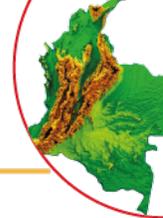
8.13. Caracterización focalizada – Direcciones Territoriales del IGAC

Con el fin de caracterizar los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o interés en las regiones, el IGAC estructuró y aplicó una encuesta en las direcciones territoriales del país, la cual fue atendida por 17 territoriales. Cabe resaltar que, para este ejercicio, se evaluó el periodo enero-agosto de 2022.



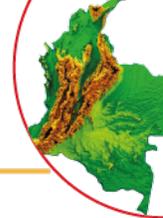
Dirección Territorial Atlántico

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	1, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, virtual y telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	681
2. Expedición de certificados	127
3. Solicitud de acuerdo a su competencia	2628
4. Avalúos comerciales	3
5. Expedición certificado plano	11
6. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	1



Dirección Territorial Boyacá

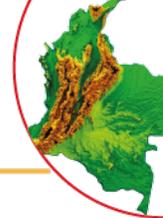
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	5, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Conservación catastral	6521
2. Expedición de los Certificados Catastrales	14
3. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	4
4. Avalúos Comerciales	3
	496

**Dirección Territorial Bolívar**

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente:	5, según datos SIGAC: PC-GCT-03 - Atención requerimientos judiciales de jueces y/o magistrados civiles especializados en restitución de tierras
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, virtual y telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Gestión Catastral	1806
2. PQRSD (asuntos varios)	3946

Dirección Territorial Caldas

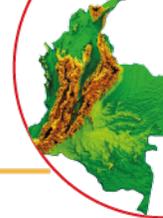
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años



Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	35, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, virtual y telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Conservación catastral	687
2. Expedición de los Certificados Catastrales	38
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	80
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	14
5. Avalúos Comerciales	19
6. Tramites Catastrales con efectos registrales de carácter puntual	3

Dirección Territorial Caquetá

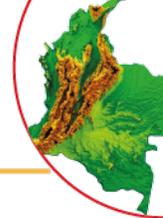
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo:	24, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras



	Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	1252
2. Expedición de los Certificados Catastrales	25
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	2
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	9
5. Avalúos Comerciales	11

Dirección Territorial Casanare

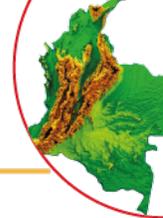
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente:	8, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	435
	25



2. Expedición de los Certificados Catastrales	2
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	1
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	2
5. Avalúos Comerciales	1
6. Gestión Geográfica	

Dirección Territorial Cauca

Grupo de interés tipo de persona	Natural
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo:	24, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	1143
2. Expedición de los Certificados Catastrales	2
3. Avalúos Comerciales	5

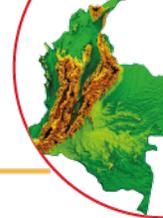


Dirección Territorial Cesar

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 30 a 49 años • De 50 a 69 años • Mayores de 70 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo:	57, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	430
2. Expedición de los Certificados Catastrales	53
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	94
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	9
5. Avalúos Comerciales	70

Dirección Territorial Córdoba

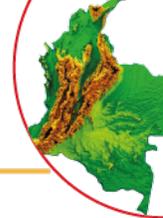
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos



	<ul style="list-style-type: none"> • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años • Menores de 18 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo:	29, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	1321
2. Expedición de los Certificados Catastrales	75
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	276
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	18
5. Avalúos Comerciales	11

Dirección Territorial La Guajira

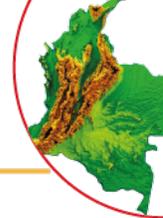
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos. • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si



Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo:	21, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Trámite catastral	4072
2. Productos catastrales	622
3. Cambio de propietario o poseedor de bien inmueble	1958
4. Certificación catastral nacional	1321
5. Certificado catastral especial	131
6. Englobe o desenglobe de dos o más predios	1836
7. Certificado plano predial catastral	22
8. Cancelación de inscripción catastral	40
9. modificación de inscripción catastral	238

Dirección Territorial Cundinamarca

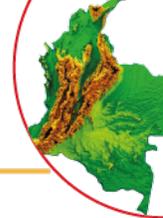
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años • Menores de 18 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	16, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras



	Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC período enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	3064
2. Expedición de los Certificados Catastrales	20
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	2
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	2
5. Avalúos Comerciales	8
6. Identificación de Cambios Físicos o Jurídicos de los Predios a Partir del Uso de Fuentes Secundarias	1
7. Gestión Cartográfica	8
8. Gestión Geográfica	1
9. Información de Clases Agrológicas	1

Dirección Territorial Huila

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas:	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo:	15
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico



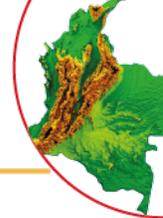
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC y otras fuentes de información, periodo enero – agosto de 2022)

1. Trámite catastral	10032
2. Productos catastrales	1847
3. Cambio de propietario o poseedor de bien inmueble	7847
4. Certificación catastral nacional	1275
5. Certificación catastral especial	248
6. Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso formación o actualización del catastro	245
7. Englobe o desenglobe de dos o más predios	39
8. Certificado plano predial catastral	130
9. Cancelación de inscripción catastral	1063
10. Modificación de inscripción catastral	

Dirección Territorial Magdalena

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente	141, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico

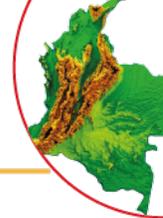
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – octubre de 2021)



1. Conservación catastral	578
2. Expedición de los Certificados Catastrales	45
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	29
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	3
5. Avalúos Comerciales	5

Dirección Territorial Meta

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	246, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	2910
2. Expedición de los Certificados Catastrales	2
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	1
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	1
5. Avalúos Comerciales	11

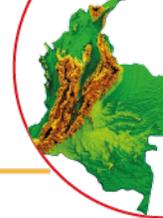


Dirección Territorial Nariño

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente	578, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	6562
2. Expedición de los Certificados Catastrales	313
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	11
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	57
5. Avalúos Comerciales	38

Dirección Territorial Norte de Santander

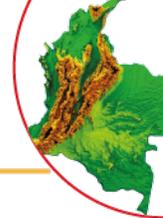
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana y/o rural
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos



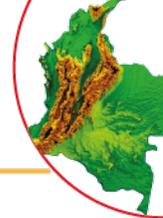
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente	52, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC y otras fuentes de información, periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Trámite catastral	8747
2. Productos catastrales	2098
3. Cambio de propietario o poseedor de bien inmueble	6212
4. Certificación catastral nacional	1884
5. Certificación catastral especial	130
6. Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas.	1895
7. Englobe o desenglobe de dos o más predios	243
8. Certificado plano predial catastral	84
9. Cancelación de inscripción catastral	45
10. Modificación de inscripción catastral	352

Dirección Territorial Quindío

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado



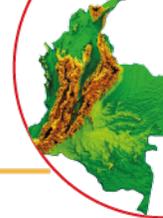
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	1, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	1018
2. Expedición de los Certificados Catastrales	2
3. Avalúos Comerciales	2
Dirección Territorial Risaralda	
Grupo de interés tipo de persona	Natural
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	3, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011



Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Conservación catastral	1242
2. Expedición de los Certificados Catastrales	4
3. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	1
4. Avalúos Comerciales	10

Dirección Territorial Santander

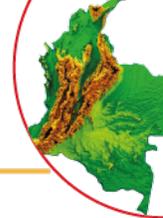
Grupo de interés tipo de persona	Natural
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	112, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC y otras fuentes de información, periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1.Trámite catastral	Mutación tercera 352, Rectificación 1084, Complementación 1936
2.Productos catastrales	Cartas urbanas 373, Cartas rurales 647, Fichas prediales 360, Resoluciones 7642
3.Cambio de propietario o poseedor de bien inmueble	6480
4.Certificación catastral nacional	3587



5. Certificado catastral especial	894
6. Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso formación o actualización del catastro	568
7. Englobe o desenglobe de dos o más predios	5024 660
8. Certificado plano predial catastral	
9. Cancelación de inscripción catastral	95
10. Modificación de inscripción catastral	

Dirección Territorial Sucre

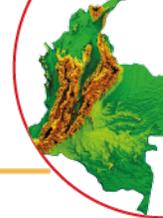
Grupo de interés tipo de persona	Natural
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas durante el periodo	9, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Conservación catastral	682
2. Expedición de los Certificados Catastrales	55
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	15
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	14
5. Avalúos Comerciales	37



- | | |
|---|---|
| 6. Identificación de Cambios Físicos o Jurídicos de los Predios a Partir del Uso de Fuentes Secundarias | 1 |
| 7. Entrega de información geográfica | 1 |

Dirección Territorial Tolima

Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente	71, según datos SIGAC: PC-GCT-02 - Atención Solicitudes y Requerimientos por Parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD) en el Marco de la Ley 1448 de 2011
Cuenta con atención diferencial e incluyente	Si
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios <i>(Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)</i>	
1. Conservación catastral	2628
2. Expedición de los Certificados Catastrales	87
3. Expedición de certificados catastrales en el marco de la ley 1561 de 2012	2
4. Expedición Certificado Plano Predial Catastral	15
5. Avalúos Comerciales	15



Dirección Territorial Valle del Cauca

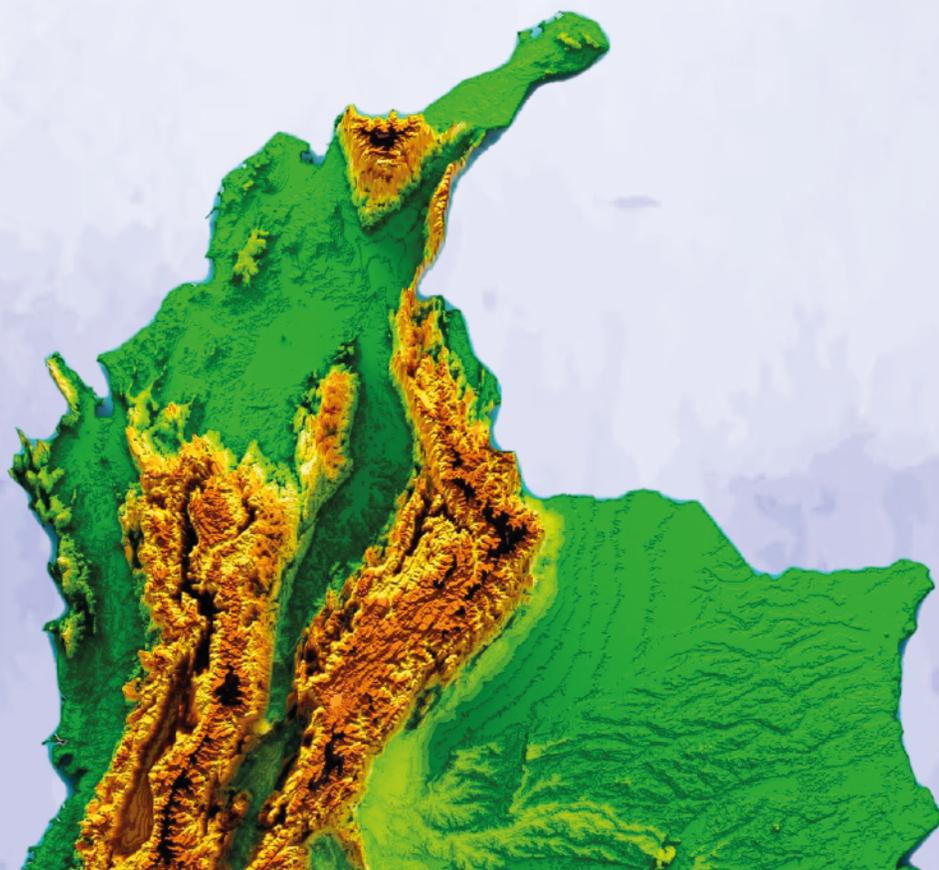
Grupo de interés tipo de persona	Natural y jurídica
Ubicación geográfica	Urbana
Grupo de interés con mayor interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Estudiantes y/o empresas privadas • Entidades públicas del orden municipal y/o departamental • Entidades públicas del orden nacional • Grupos étnicos • Personas víctimas o desplazadas por el conflicto armado • Personas con discapacidad
Rango de edad grupo poblacional atendido	<ul style="list-style-type: none"> • De 50 a 69 años • De 30 a 49 años • Mayores de 70 años • De 19 a 29 años
Atención a población perteneciente al Registro Único de Víctimas	Si
Número aproximado de población víctimas o desplazados por el conflicto armado atendidas mensualmente	3, según SIGAC: PC-GCT-03 - Atención requerimientos judiciales de jueces y/o magistrados civiles especializados en restitución de tierras
Cuenta con atención diferencial e incluyente	SI
Canales de preferencia de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés	Canal presencial, canal virtual y canal telefónico
Interés en trámites, productos y/o servicios (Fuente: Base de datos gestor documental SIGAC periodo enero – agosto de 2022)	
1. Cancelación Predio	30
2. Complementación	29
3. Mutación Cuarta	3
4. Mutación Primera	2379
5. Mutación Quinta (Nuevo)	76
6. Mutación Quinta (Omitido)	2
7. Mutación Segunda (Desenglobe)	55
8. Mutación Segunda (Englobe)	7
9. Mutación Tercera	194
10. Rectificación	361
11. Agotamiento de la vía gubernativa (Recursos)	2
12. Revisión de Avalúo	2

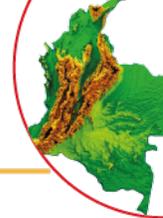


Caracterización

de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés
IGAC 2022

CONCLUSIONES GENERALES





Conclusiones generales

Respecto a la caracterización realizada para la presente vigencia se evidencia que los usuarios del IGAC utilizan los servicios y trámites en su mayoría para diligencias relacionadas con temas de catastro, a continuación, se presentan los más frecuentes en el país:

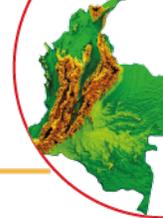
Nivel central

Trámites, servicios y/o productos	Cantidad
1. Trámite catastral	98.007
2. Productos catastrales	11.962
3. Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	4.799
4. Revisión de avalúo	3.068
5. Englobe o desenglobe de dos o más predios	2.854
6. Avisos de registro	2.596
7. Certificación catastral nacional	2.042

Respecto a las territoriales, la preferencia cambia, sin embargo, el más solicitado sigue siendo los de índole catastral.

Direcciones Territoriales

Trámites, servicios y/o productos	Cantidad
1. Trámite catastral	96.812
2. Expedición de certificados catastrales	42.438
3. Productos catastrales	32.514
4. Cambio de propietario	13.935
5. Certificado Plano Predial Catastral	4.462



Aspectos a tener en cuenta:

- Los usuarios en la dinámica de relacionamiento con el Instituto son en mayoría personas naturales.
- Las edades de este grupo en particular hace parte del segmento de jóvenes, adultos y tercera edad¹.
- El canal de atención por preferencia es el presencial, por tanto, se debe mejorar este canal mediante el fortalecimiento de capacidades en sus funcionarios y a su vez, el componente de accesibilidad para beneficiar al adulto mayor y personas con discapacidad.
- Se debe generar espacios de sensibilización ciudadana para fomentar el uso de los canales virtuales (particularmente, en territorio).
- Teniendo en cuenta que estos grupos de interés caracterizados, también son usuarios claves en los ejercicios de participación ciudadana y de rendición de cuenta, se concluye que los medios idóneos para socializar la información, son los virtuales (redes sociales, correo electrónico y páginas institucionales). Por lo tanto, se debe robustecer la estrategia de comunicación para que los ciudadanos puedan acceder a la información a través de estas plataformas.

¹ Ciclo de vida, edades. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx>