

MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO ADOPTADO POR EL “INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI”



Bogotá D.C 2017

INTRODUCCIÓN

El estado Colombiano en cumplimiento de sus deberes señalados por la Constitución política de 1991, en su artículo 2 debe implementar acciones en aras de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y la vida económica, política, y administrativa.

Para ello adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa definida mediante el Documento CONPES 3785 de 2013, implementando el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano. Esta se materializó en los planteamientos del Decreto 2482 de 2012, especialmente las relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa, en busca de mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad, por tanto el servicio al ciudadano es de alta importancia para hacerlo efectivo, pues se encarga de recibir las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS), brindar información y asesoramiento sobre los trámites y servicios en las entidades públicas. Por lo que este tema es de vital importancia dentro de la estrategia institucional y, dentro de la gestión pública.

En este sentido el Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC viene fortaleciendo su modelo de atención y servicio al ciudadano, basado en la política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano establecida por el CONPES 3785 y siguiendo las pautas contenidas en el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano el cual está en cabeza del Departamento Nacional de Planeación.

El IGAC desarrolla dentro de su plan de acción la política de desarrollo administrativo, transparencia, participación y servicio al ciudadano para dar cumplimiento a las política de gobierno en línea y de servicio al ciudadano. El modelo fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como se gestionan sus objetos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras.

El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:



Fuente: CONPES 3785.

VENTANILLA HACIA ADENTRO: A través de los arreglos institucionales que faciliten la coordinación interadministrativa, con servidores encaminados a la excelencia en el servicio y procesos innovadores que impacten la gestión, será la ruta para lograr el fortalecimiento de la eficiencia administrativa.

VENTANILLA HACIA AFUERA: Con la ampliación de la cobertura de las entidades, generando certidumbre sobre las condiciones del servicio y desarrollando esquemas de servicio basado en las expectativas y necesidades de los ciudadanos lograremos una atención directa y efectiva a los requerimientos de los ciudadanos.

SERVICIO AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI

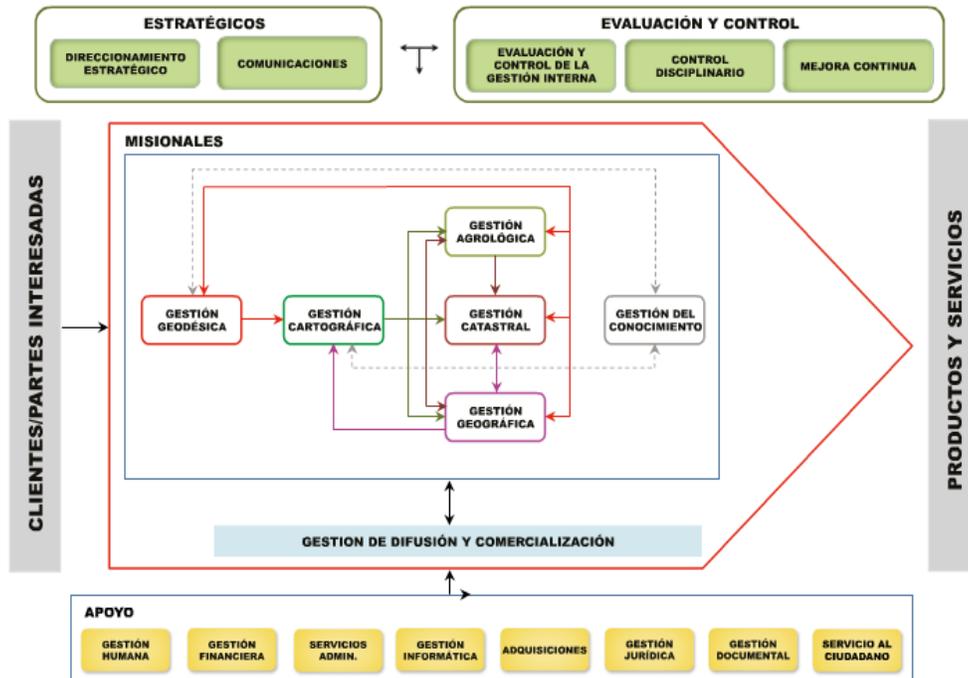
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC, es la entidad encargada de producir el mapa oficial y la cartografía básica de Colombia; elaborar el catastro nacional de la propiedad inmueble; realizar el inventario y la caracterización de los suelos; adelantar investigaciones geográficas como apoyo al desarrollo territorial; capacitar y formar profesionales en tecnologías de información geográfica y coordinar la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE), con el fin de apoyar los procesos de planificación y ordenamiento territorial.

Objetivos Institucionales:

1. Fortalecer al Instituto como ente rector, autoridad y ejecutor determinante de políticas, metodologías y el marco normativo en materia geográfica.
2. Brindar atención al ciudadano fomentando los mecanismos de participación y transparencia.
3. Fortalecer las competencias laborales y comportamentales, así como el sentido de pertenencia y estímulos a los servidores teniendo en cuenta los principios del servicio público.
4. Facilitar y promover el acceso a los trámites, servicios e información geográfica que produce el Instituto, racionalizando y optimizando el uso de recursos.
5. Optimizar la gestión financiera de recursos.

Cadena de Valor.

Se han determinado los siguientes procesos para el Sistema de Gestión Integrado SGI, clasificados como Estratégicos, Evaluación y Control, Misionales y de Apoyo, representados gráficamente en el Mapa de Procesos, esquema que identifica los 20 procesos e ilustra sus interacciones:



Canales de Atención al Ciudadano.

Para facilitar la comunicación e interacción del usuario, el IGAC, dispone de diferentes canales de atención que le permiten dar orientación, información e intercambiar opiniones y participar activamente con el ciudadano.



Presencial.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi para la atención presencial de sus usuarios cuenta con:

- Oficinas: Sede Central: Carrera 30 N° 48-51 Bogotá. 22 Direcciones Territoriales y 46 Unidades Operativas de Catastro distribuidas en el territorio nacional. 1 Oficina de Difusión y Mercadeo de la Información (Medellín- Antioquia). 1 Ventanilla Única (Honda- Tolima).
- Correo certificado: Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Gestión Documental- Archivo y correspondencia: Carrera 30 N° 48-51 Bogotá.
- Dos (2) unidades móviles para acercar los trámites y servicios al ciudadano.



Telefónico.

Para la atención del canal telefónico tiene dispuesto para sus ciudadanos las siguientes opciones:

- Línea Nacional de Quejas y Reclamos #367 Opción 4 Servicio al Ciudadano; Opción 1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Línea de Atención al Ciudadano conmutador: #367 Opción 4 Servicio al Ciudadano- opción 2 Horario de Atención Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro.
- Conmutador en cada una de las [Direcciones Territoriales](#)



Virtual.

El espacio virtual dispuesto por el IGAC para difundir a sus ciudadanos la información concerniente a sus trámites y servicios cuenta con las siguientes opciones:

- Portal institucional www.igac.gov.co link –TRANSPARENCIA –Trámites y Servicios
- Email atención al ciudadano: servicioalciudadano@igac.gov.co
- Email para quejas y reclamos: quejasyreclamos@igac.gov.co
- Email ventas productos y servicios: cig@igac.gov.co
- Notificaciones Judiciales: notificaciones.judiciales@igac.gov.co
- Redes sociales:  IgacColombia  @igacColombia  theIGACTv

COMPONENTES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi para dar cumplimiento a la ley en materia de servicio al ciudadano, adopta un modelo de acuerdo a las necesidades de sus ciudadanos, el cual contiene los seis componentes que hacen parte integral del modelo de gestión pública eficiente.

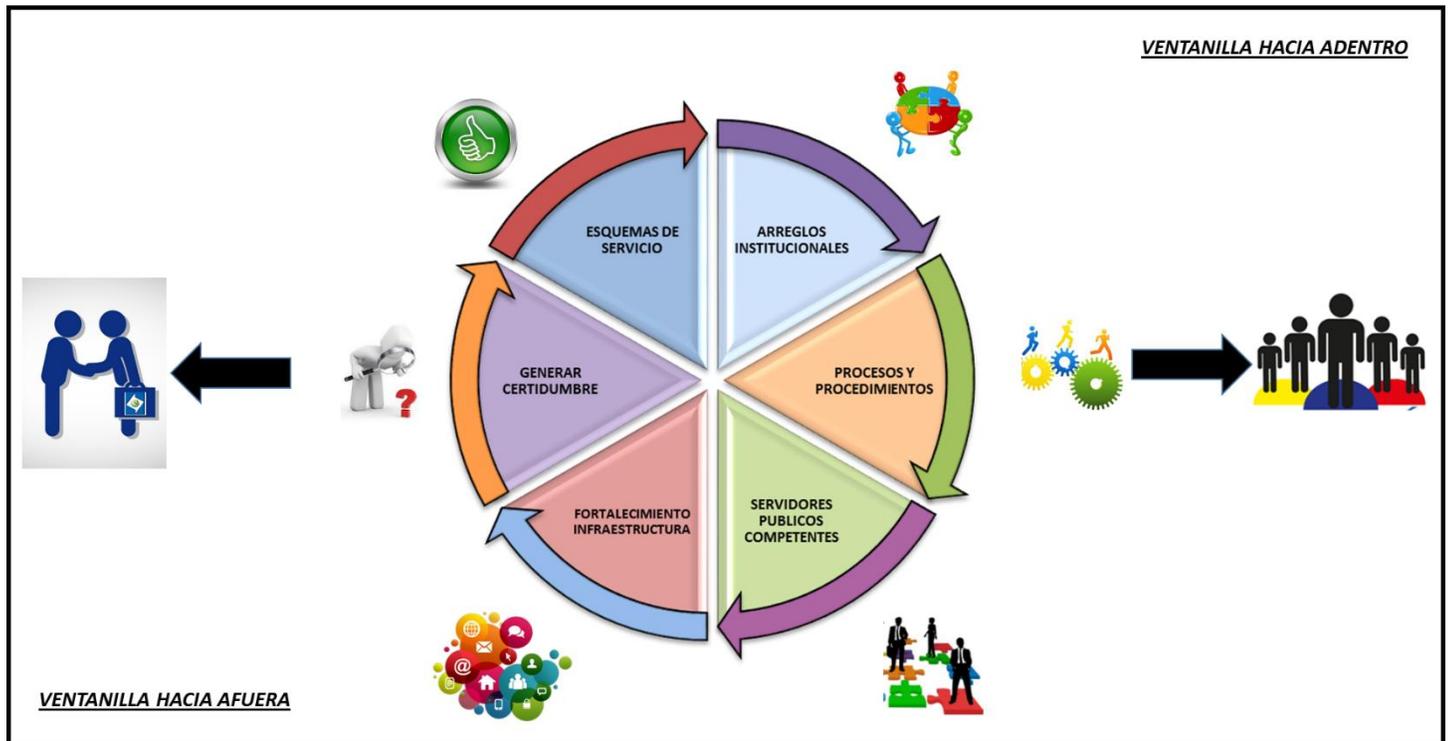
En la entidad se reconoce el Servicio al Ciudadano como el eje central de la administración pública y como uno de los fines primordiales del Estado, por lo cual a través de este modelo busca mejorar las capacidades de la entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

El presente modelo incluye los componentes de la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera así:

- 1- Arreglos Institucionales.**
- 2- Procesos y Procedimientos.**
- 3- Servidores Públicos Competentes.**
- 4- Fortalecimiento de Infraestructura.**
- 5- Generar Certidumbre.**

6- Esquemas De Servicio.

MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO IGAC



1- ARREGLOS INSTITUCIONALES

El compromiso de la Alta Dirección del IGAC en el modelo de Servicio al Ciudadano desarrollado, es parte fundamental de este componente; que se ve reflejada en la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de los planes de acción, la asignación de recursos y todas las acciones que del direccionamiento estratégico se formulen.

- **Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.**

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi a través de la Resolución 1669 del 30 de diciembre del 2015, creó el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con el fin de consolidar una gestión eficiente, transparente, participativa y de defensa al Servicio al Ciudadano.

Este grupo es el encargado de atender a la ciudadanía y partes interesadas a través de los diferentes canales de comunicación que se han dispuesto en el IGAC, orientarlos sobre los trámites y servicios, mejorando la prestación del servicio y la defensa del ejercicio de sus derechos.

También desarrolla y consolida las estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los usuarios. Coordina el fortalecimiento de los canales de comunicación para la

interacción con el ciudadano, de conformidad con criterios de accesibilidad y lineamientos de la entidad. Al igual que la elaboración de instructivos para los procedimientos relacionados con la utilización de herramientas tecnológicas para la consulta y control de trazabilidad de las PQRDS.

- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.**

En el Instituto Geográfico Agustín Codazzi se da cumplimiento al ordenamiento legal establecido en la Ley Anticorrupción. Es por ello que de forma conjunta con la Alta Dirección, sus servidores públicos y ciudadanía, formulan el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual integra mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, estrategias que permitan prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión.

- **Gestión a través de la Cooperación Internacional.**

El fortalecimiento de la Cooperación Internacional bajo el nuevo rol institucional del IGAC es un esfuerzo necesario ya que permite mejorar la articulación entre dependencias, facilita la coordinación con el sector de planeación y La Agencia Presidencial de Cooperación - APC, a la vez que favorece la producción de insumos esenciales para la gestión internacional del Instituto (Estrategia de internacionalización, documentación de buenas

prácticas, actualización medios digitales). Todos estos esfuerzos encaminados a mejorar la gestión administrativa del IGAC en miras de ofrecer productos y servicios de calidad al ciudadano.

- **Comité Directivo.**

La entidad con el fin de coordinar la gestión de la entidad, y hacer seguimiento y evaluación permanente del cumplimiento de sus objetivos, planes y programas inherentes a su misión, realiza de manera periódica el Comité de Directivo el cual es la máxima instancia interna de direccionamiento estratégico y de evaluación a la gestión donde se fijan los lineamientos para el desarrollo de la gestión del IGAC.

Cada dos meses se desarrolla este Comité Directivo a nivel central. Y cada seis meses se realiza el Comité Directivo ampliado en el cual participan además de los directivos del nivel central, los Directores Territoriales y/o Jefes de las Unidades Operativas de Catastro.

- **Plan de comunicaciones.**

El plan de comunicaciones tiene como propósito facilitar la divulgación, circulación amplia, clara y focalizada de la información, hacia los diferentes grupos de interés, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, cuenta con medios y herramientas comunicativas clasificadas de acuerdo con su propósito y público objetivo. A través de las diferentes herramientas de



comunicación interna del IGAC establecidas en el Plan de Comunicaciones , se realiza de manera permanente y oportuna la socialización y divulgación de información de interés.

Por medio de campañas internas se da a conocer mensajes de carácter institucional o de interés particular para una entidad, y fueron diseñadas con el fin de sensibilizar y motivar a los servidores, generar sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral, con respecto a tema de interés institucional.

La comunicación externa tiene como propósito brindar información clara, veraz y oportuna al ciudadano, garantizar la difusión de información sobre la gestión y los resultados del IGAC en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés facilitar la rendición de cuentas a la comunidad y organismos de control y posicionar la entidad.

La estrategia de Comunicaciones implementada por el IGAC para dar a conocer los productos servicios, trámites y las actividades que generen impacto en el entorno local o nacional, se desarrollan a través de las diferentes herramientas con que cuenta el Instituto como la página web, las redes sociales, medios de comunicación, atención personalizada a los ciudadanos, eventos, medios impresos, audiovisuales y electrónicos que permiten enviar o recibir información para los públicos externos del Instituto.

- **Implementación de la Figura del Defensor al ciudadano.**

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi estableció dentro de su plan anticorrupción, la viabilidad de implementar la figura del Defensor del Ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

El Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Este será quien disponga las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Si el ciudadano llegara a sentirse insatisfecho con la respuesta recibida por su petición o en caso que esta no haya sido resuelta de manera oportuna, podrá acudir al defensor quien estará encargado de recibir su petición y resolver ajustado a la normatividad.

2- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.**

La administración de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias constituye un medio de comunicación e información directa entre en IGAC, la ciudadanía y partes interesadas. Es por ello que el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano elabora

trimestralmente un informe donde se recopila la actuación de la entidad y refleja el seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que presentan los ciudadanos a la entidad. El cual es divulgado a través de la página web de la entidad.

Este documento representa una valiosa fuente de información para identificar situaciones del servicio que deben ser mejoradas y de esta manera, mejorar la satisfacción de los usuarios.

- **Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.**

El IGAC en su página web tiene dispuesto un formulario donde los ciudadanos pueden presentar sus PQRD, y facilita a todos sus grupos de interés el acercamiento a la entidad a través de los medios tecnológicos. El ciudadano igualmente podrá hacer seguimiento al estado de su trámite a través de este medio.

- **Protocolos de Atención.**

El IGAC cuenta con su guía de protocolos de atención al ciudadano, adaptadas según los protocolos de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y el Programa nacional de servicio al ciudadano, la cual está dispuesta en su sistema de gestión de calidad, y contiene todas las reglas de formalidad que deben ser aplicadas a la hora de prestar una atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación de que dispone el Instituto, la cual se socializa con todos los servidores públicos de la entidad para lograr una atención de calidad para todos nuestros ciudadanos.

- **Racionalización de trámites.**

La entidad viene implementando su estrategia de racionalización de trámites buscando a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos; mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales, donde cada dependencia analiza las alternativas para reducir los tiempos de servicios o disminuir los requisitos de algún trámite o servicio para lograr un acercamiento de la entidad con el ciudadano y ofrecerles mejores condiciones de calidad, eficiencia y efectividad.

- **Reglamento Interno del Derecho de Petición.**

La entidad reglamentó por medio de resolución 342/2017 el trámite interno del derecho de petición, adoptando el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias que se formulen ante el Instituto, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y el procedimiento interno para atender la presentación, tramitación y radicación de estas, garantizando el buen funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto.

- **Modelo de operación por procesos.**



El Instituto Geográfico Agustín Codazzi tiene implementado el modelo por procesos al interior de la entidad por el cual maximiza su misión y ayuda al reconocimiento de la sociedad en general, ya que hay una integración tanto interna como externa.

- **Jornadas de difusión de los nuevos procedimientos.**

Al interior de la entidad se desarrollan jornadas de difusión de las creaciones, actualizaciones y eliminación en la documentación del Sistema de Gestión Integrado, a través de los diferentes canales de comunicación internos con que cuenta la entidad.

- **Distribución de correspondencia.**

Para realizar una adecuada distribución de la correspondencia radicada en la entidad y acorde con las funciones generales asignadas a cada una de las Direcciones territoriales que integra el IGAC, el GIT de Gestión Documental se encarga de establecer el procedimiento para la recepción de la documentación, solicitudes, requerimientos, registro, radicación y distribución de la correspondencia, en relación a los trámites y servicios dispuestos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, para facilitar el ejercicio de los derechos de las partes interesadas en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

3- SERVIDORES PUBLICOS COMPETENTES

La vocación de servicio es uno de los ejes en los que se fundamenta el Buen Gobierno. Este principio hace referencia, entre otros aspectos, a una concepción del empleo y del talento humano al servicio del Estado y de la ciudadanía. Al igual trabaja en el fortalecimiento de las competencias de sus servidores públicos para que en el ejercicio de sus funciones se desarrolle el mejoramiento del servicio al ciudadano. Ya que uno de los aspectos que más valoran los ciudadanos para estar satisfechos con el servicio es la actitud y buen trato que les brindan los servidores públicos.

Respecto de este aspecto, se resalta los esfuerzos liderados por el IGAC en:

- **Estrategias de capacitación.**

Se desarrollan estrategias de capacitación y sensibilización en temas de racionalización de trámites, en Servicio al Ciudadano y en la estrategia de Gobierno en Línea. Esta labor se ha complementado con las iniciativas de las entidades para fortalecer la capacidad del talento humano. La capacitación y la formación también han hecho la mejora en la atención evitando



la imposición de pasos y cargas innecesarias entre los mismos funcionarios, entidades y hacia los ciudadanos.

- **Fortalecimiento de las competencias en los servidores públicos.**

El GIT de Gestión Talento Humano desarrolla esta tarea para mejorar las competencias de cada funcionario. Este concepto incluye desde el diseño de perfiles, esquemas de selección, capacitación y evaluación de servidores públicos con enfoque de servicio al ciudadano, hasta acciones y herramientas que fomenten la vocación por el servicio buscando consolidar una cultura alrededor del servicio que reconozca al ciudadano como el centro estratégico de su accionar.

- **Plan Institucional de Formación y Capacitación para el Desarrollo de Competencias (PIC) línea programática de servicio al ciudadano.**

Dentro del Plan Institucional de Capacitación implementado se establecen las líneas para la mejora del servicio al ciudadano.

- **Actividades de bienestar para los servidores públicos.**

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi adopta anualmente su plan de bienestar e incentivos, con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Dicho plan incluye actividades de bienestar e incentivos para los servidores, que fomentan la participación activa de manera que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida laboral y una mayor productividad en la entidad.

4- FORTALECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

Para el desarrollo de estas estrategias, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi adelanta las siguientes actividades:

- **Infraestructura física.**

El IGAC con el objeto de dar cumplimiento a la normas técnicas de accesibilidad y hacer valer los derechos de las personas con discapacidades (visual, física, auditiva, cognitiva, etc.) al igual que prestar una adecuada atención a las personas con niños en brazos, personas mayores, personas de talla baja y alta y mujeres en embarazo. Se da a la tarea de gestionar los recursos necesarios para la adecuación de su estructura física en la Sede central, las 22 direcciones Territoriales, 46 Unidades Operativas a nivel nacional, 1 Oficina de Difusión y Mercadeo de la Información en Medellín y 1 Ventanilla Única en Honda.

Estas mejoras se realizan basados en el diagnóstico de accesibilidad elaborado por el Concejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), en el cual se



analizaron aspectos fundamentales para ser tenidos en cuenta tales como: accesos, recorridos, puestos de trabajo, baterías sanitarias, iluminación y comunicación, entre otros.

- **Espacio Virtual.**

Para mejorar el servicio prestado a través de su página web www.igac.gov.co, el IGAC realiza continuamente ajustes gráficos y funcionales para facilitar el acceso a la información.

- **Ventanillas Únicas.**

El IGAC ha implementado la ventanilla única de correspondencia no electrónicas y orientación al ciudadano, que tiene como objetivo agilizar la atención. Allí los ciudadanos podrán radicar todos sus requerimientos y recibir orientación sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad. Luego estos son distribuidos a las áreas competentes y para tramitar de manera eficiente y oportuna sus respuestas.

Esta estrategia ha sido implementada en las Direcciones Territoriales: Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Córdoba, Huila, Meta, Tolima, Norte de Santander, Santander como plan piloto, del cual se concluyó que puede operar a nivel nacional.

- **Unidades Móviles.**

A través del IGACMÓVIL se adelantan jornadas presenciales de servicio al ciudadano en el territorio nacional donde la entidad no cuenta con oficinas de atención, así como acercando los tramites a la población rural, ofreciéndole a la comunidad más vulnerable los productos y servicios que tiene el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

- **Plataforma de voz IP.**

Dada la necesidad de prestar un mejor servicio a la ciudadanía por el canal telefónico, el IGAC ha implementado la plataforma de voz IP a nivel nacional. La telefonía IP simplifica las comunicaciones en la entidad, integrando las diferentes sedes y sus funcionarios en un sistema unificado de telefonía, con gestión centralizada, llamadas internas gratuitas, y optimización de las líneas de comunicación.

- **Atención de ciudadanos con discapacidad visual.**

Se han adelantado los trámites para implementar un software lector de pantalla y un software magnificador, con el objeto de que las personas que se encuentren con discapacidad visual puedan presentar sus peticiones.

Se encuentra instalado y en funcionamiento el software JAWS y Mágic en dieciséis equipos de cómputo de la Sede Central cuyo propósito es el de ayudar en la lectura de la información contenida en nuestro portal web a personas con baja visión o con discapacidad visual o sordo ceguera y prestar acompañamiento en línea por parte de una persona interprete a los usuarios con discapacidad auditiva. La disponibilidad del mencionado software, facilita la atención presencial a personas en situación de discapacidad visual y auditiva.

- **Atención a población con discapacidad auditiva.**

Para garantizar los derechos a la población sorda del país y prestar una atención oportuna y contribuir a la atención accesible. Se cuenta con un profesional con manejo de la lengua de señas para atender de esta forma las peticiones que esta población presenten al IGAC.

5- GENERAR CERTIDUMBRE

En este ítem se busca que el Instituto tenga la información que el ciudadano desea conocer como: Estructura orgánica, tramites de servicios y productos ofrecidos, Presupuesto, Estados contables, Plan de Mejoramiento, ventas, entre otros.

- **Divulgar información de interés.**

El Instituto cuenta con un ítem de Transparencia y Acceso a la Información Pública en su página web, en la cual la ciudadanía puede acceder y consultarla. Allí se publica la información relevante de la entidad a los grupos de interés, incluye la programación, capacitaciones, noticias de interés, cronograma de la unidad móvil, entre otros.

- **Política de privacidad y condiciones de uso del Portal Institucional.**

El Instituto cuenta con una política para dar cumplimiento a la normatividad de gobierno en línea, para la publicación en el sitio web de la entidad.

- **Sistema de Radicación de Correspondencia.**

El Instituto dispone en Sede Central y Direcciones Territoriales con un sistema de radicación de correspondencia, en el cual se puede conocer el número de solicitudes realizada por la ciudadanía, en cuanto a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia, y Sugerencias. De acuerdo al análisis de las mismas y al seguimiento por parte de las áreas responsables se pueden establecer la efectividad en la oportuna respuesta a los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía.

- **Resolución de Precios.**

El IGAC anualmente fija el precio unitario de ventas de los bienes y servicios que produce y comercializa a través de una resolución, la cual es publicada en la página web para conocimiento de todos los ciudadanos o partes interesadas.

6- DESARROLLAR ESQUEMAS DE SERVICIO



Las acciones realizadas en este punto van desde el trabajo que realiza la entidad frente a la caracterización de la población objeto, para conocer sus necesidades y expectativas, hasta la medición de la percepción y satisfacción respecto a los productos y/o servicios que ofrece el IGAC. Para este componente el Instituto Geográfico Agustín Codazzi realiza:

- **Caracterización de ciudadanos o partes interesadas.**

El Instituto realiza la caracterización de los ciudadanos o partes interesadas con base a la Guía metodológica para la caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación y la Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades Públicas Gobierno en Línea.

El objetivo principal de la Caracterización de los ciudadanos o partes interesadas en la entidad es la construcción de una fuente de información confiable para la toma de decisiones e implementación de políticas de desarrollo administrativo, identificar las características, conocer sus necesidades, expectativas, ofrecer una atención oportuna, identificar los servicios y/o productos más solicitados, implementar acciones de mejora. También se logra identificar el alcance geográfico de la entidad en las diferentes Direcciones Territoriales y observar el comportamiento de los trámites.

- **Medición de la Satisfacción de los ciudadanos por los diferentes canales de servicio.**

La entidad, a través de sus procesos Servicio al Ciudadano, Gestión de Difusión y Comercialización, Gestión Agrológica, Gestión del Conocimiento CIAF y Comunicaciones con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción y percepción del usuario sobre la prestación del servicio recibido aplica encuestas a los usuarios o partes interesadas; como resultado de esta

actividad se detectan las fortalezas y debilidades de las áreas para tomar acciones correctivas y así ofrecer un mejor servicio.

- **Oferta de Trámites y Servicios y los mecanismos para acceder a las mismas.**

El Instituto ofrece un amplio portafolio de servicios y productos, los cuales pueden ser consultados por la ciudadanía o partes interesadas en la página www.igac.gov.co link transparencia - trámites y servicios, mediante Resolución Interna se definen los requisitos de los trámites y otros procedimientos administrativos.