



GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina de Relación con el Ciudadano - IGAC





La presente guía está dirigida a los funcionarios y contratistas del Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC, y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos ciudadanos por los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por el IGAC.

Introducción



La Oficina de Relación con el Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC, ha visto la necesidad de atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mejorando su capacidad de gestión y buscando soluciones que integren diferentes escenarios en los cuales el ciudadano interactúa constantemente con la entidad.

Por lo tanto, esta Oficina teniendo la oportunidad de mejorar la comunicación con sus ciudadanos, y de aumentar la eficiencia en el uso de los recursos asignados y de reducir los tiempos requeridos para la entrega de soluciones, ha desarrollado la siguiente guía.

La guía es un instrumento que permite a los funcionarios y contratistas del Instituto conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, comenzando con la conceptualización que se va a requerir para hablar con un lenguaje claro y satisfacer las necesidades de los ciudadanos antes, durante y después de la atención a través de los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito.



La presente guía está dirigida a los funcionarios y contratistas del Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC, y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos ciudadanos por los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por el IGAC, los criterios para garantizar la calidad en el servicio, y la oportuna atención y respuesta de los derechos de petición.



Contenido

1. Introducción	03
2. Términos y Definiciones	06
3. Sedes IGAC- Oficinas de Atención al Ciudadano	13
4. Canales de atención que se encuentran en el IGAC	23
5. Proceso de Atención al Ciudadano- PQRSD	31
6. Preguntas Frecuentes	60

Términos y definiciones

■ **ACCIÓN DE TUTELA:** Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad pública o por un particular.

■ **CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

■ **CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

■ **CANAL CORRESPONDENCIA:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Términos y definiciones

- CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

- CIUDADANO:** Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

- CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.

- DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Términos y definiciones

DERECHO DE PETICIÓN: Facultad que la Constitución Política concede, en su artículo 23, a los ciudadanos para que puedan presentar peticiones a las autoridades y/o solicitar información sobre situaciones de interés general y/o particular.

DIGITURNO: Sistema electrónico que permite ordenar la atención a los ciudadanos en los puntos de atención presencial del IGAC de acuerdo al orden de llegada y el asunto al que se relaciona el trámite o servicio requerido.

FACEBOOK: Red Social que permite el envío o publicación de información y la interacción con personas comunidades y organizaciones.

GOBIERNO EN LINEA: Portal del Estado Colombiano, es una herramienta Web que permite la carga y actualización de contenidos e información de Trámites y Servicios que ofrece el estado colombiano del orden nacional y territorial.

GRUPOS DE INTERÉS: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG.

Términos y definiciones

GRUPOS DE VALOR: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG).

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

PREGUNTAS FRECUENTES: Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

PQRS: Sigla utilizada para definir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Términos y definiciones

- FELICITACIÓN:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

- RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- RED SOCIAL:** Plataforma tecnológica que, apoyada en el uso de Internet, permite la interacción entre personas, comunidades y/o organizaciones que comparten intereses comunes.

- REQUERIMIENTO:** Es un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Administración.

- SIGAC:** (Sistema de Gestión Documental) Aplicativo para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias.
<https://www.igac.gov.co/es/contenido/peticiones-quejas-y-reclamos>

Términos y definiciones

- SEGUIMIENTO:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.
- SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad.
- SERVICIO EN LÍNEA:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una Entidad.
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

Términos y definiciones

- SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del portal del Estado Colombiano
- TRÁMITE:** Es el conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud
- TWITTER:** Red Social que permite el envío de mensajes de hasta 140 caracteres a personas, comunidades y organizaciones.

SEDES IGAC

Oficinas de Atención al Ciudadano



SEDE CENTRAL

Director (a):

Dirección: Cr 30 # 48 – 51

Teléfono: (601) 653 1888

Correo electrónico: contactenos@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 9:00 a.m. – 4:00 p.m.

Jornada continua

<https://www.igac.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/directorio-institucional>

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLÁNTICO:

Director Territorial: Stivinson Miguel Rojas A

Dirección: Carrera 58 No. 70 – 93

Teléfono: (+57) 601 6531888 Ext. 98100

Correo electrónico: barranquilla@igac.gov.co,
stivinson.rojas@igac.gov.co

DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLÍVAR:

Director Territorial: Lucía Isabel Cordero Salgado

Dirección: Centro Plaza de Bolívar, Calle 34 No. 3A – 31 Cartagena

Telefono: (601) 6531888

Correo electrónico: cartagena@igac.gov.co, lcordero@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a. m. a 04:00 p. m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL BOYACÁ:

Director Territorial: Mauricio Mejía Naranjo

Dirección: Calle 18 No.11-31 Edificio Banco Agrario piso 5-6-7

Teléfono: (+57) 6016531888 – 7422268

Correo electrónico: tunja@igac.gov.co , mmejia@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 08:00 a. m. a 04:00 p. m.

Jornada Continua

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL CALDAS:

Director Territorial: Angélica María Vélez Jaramillo

Dirección: Calle 21 No 23- 22 edificio Atlas piso 7 y 8

Teléfono: (+57) 6068845864

Correo electrónico: manizales@igac.gov.co,
angelica.velez@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:15 a. m. a 04:00 p. m.

DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ:

Director Territorial: Carlos Augusto Ramírez Gil

Dirección: Calle 20 5-29 Barrio Buenos Aires - Florencia

Telefono: (+57) 6016531888

Correo electrónico: florenciac@igac.gov.co
carlos.ramirezgil@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 08:00 a. m. a 04:00 p. m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL CASANARE:

Director Territorial: Diana Marcela Vargas Ramírez (Encargada)

Dirección: Carrera 22 8- 64 Edificio Royal - Yopal

Teléfono: (+57) 6016531888

Correo electrónico: yopal@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a. m. a 04:00 p. m.

Jornada Continua

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL CAUCA:

Director Territorial: Yolanda Lucía Martínez Valencia

Dirección: Calle 3 7-08 Barrio Centro – Popayán

Teléfono: (+57) 6016531888

Correo electrónico: popayan@igac.gov.co,
yolanda.martinez@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:15 a.m. a 04:00 p. m.
Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR:

Director Territorial: Nolín Humberto González Cortés

Dirección: Calle 16 No. 9 - 30 piso 8. Edificio Caja Agraria – Valledupar

Teléfono: (+57) 6016531888

Correo electrónico: valledupar@igac.gov.co,
nolin.gonzalez@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 08:00 a.m. a 11:45
y de 02:15 p.m. a 05:30 p.m.

DIRECCIÓN TERRITORIAL CÓRDOBA:

Director Territorial: Carmen Cecilia Cogollo Altamiranda

Dirección: Carrera 2 No. 22 – 05 Montería

Telefono: (+57) 6016531888

Correo electrónico: monteria@igac.gov.co , ccogollo@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 04:00 p.m.
Jornada Continua

SEDES IGAC

Centro de Atención San Andrés Isla

Teléfono: (+57) 601 3773214 Extensión 91380

Email: sanandres@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 08:00 a. m. a 4:00 p. m.

Jornada continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL CUNDINAMARCA:

Director Territorial: Luis Alejandro Gamboa

Dirección: Cra 30 No 48 -51

Teléfono: (+57) 6013604000 ext 25102

Correo electrónico: dtcundi@igac.gov.co, luis.gamboa@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL HUILA:

Director Territorial: Fredy William Andrade Pérez

Dirección: Calle 9 No. 8 – 75 - Neiva

Teléfono: (+57) 601 369400 ext. 41121 (+57) 6016531888 #367 ext. 41121

Línea telefónica local:(+57) 608 8721166 ext. 41121

Correo electrónico: neiva@igac.gov.co , fredy.andrade@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL LA GUAJIRA:

Director Territorial: Stivinson Miguel Rojas Atencio.

Dirección: Calle 12 No. 5-31

Teléfono: (+57) 605 7270001

Correo electrónico: riohacha@igac.gov.co ,
stivinson.rojas@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m.
Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA:

Director Territorial: José de Jesús Villamil Quiroz

Dirección: Calle 15 No. 3 - 25 piso 4 Edificio BCH

Teléfono: : (+57) 601 6531888 o 367 (desde celular) Ext. 47101

Correo electrónico: santamarta@igac.gov.co,
jose.villamil@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:15 a.m. a 04:00 p.m.
Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL META:

Director Territorial: Jairo Alexis Frías Peña

Dirección: Carrera 33 No. 24-101 Barrio San Benito

Teléfono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: villavicen@igac.gov.co, jairo.frias@igac.gov.co,
cumaribo@igac.gov.co

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO:

Director Territorial: Edgar Roberto Mora Gómez

Dirección: Calle 18A 21A-18 Complejo Interior 3 – Pasto

Teléfono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: pasto@igac.gov.co, emora@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER:

Director Territorial: Germán Antonio Bautista Carvajal

Dirección: Calle 10 3-42 Edificio Banco Santander oficina 602 – Cúcuta

Telefono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: cucuta@igac.gov.co , german.bautista@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL QUINDÍO:

Director Territorial: Gloria Inés Aristizábal García

Dirección: Carrera 13 No. 14-33 Barrio Centro

Teléfono: (+57) 601 6531888 - (+57) 606 7482778

Correo electrónico: armenia@igac.gov.co, gjaristizabal@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 03:45 p.m.

Jornada Continua

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL RISARALDA:

Director Territorial: Raúl Yepes Castrillón

Dirección: Complejo Urbano diario el Otún Local 8

Teléfono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: pereira@igac.gov.co , raul.yepes@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER:

Director Territorial: Javier Orlando Díaz

Dirección: Carrera 20 No. 33-58 Barrio Centro

Teléfono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: bucaramanga@igac.gov.co , javier.diaz@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 08:00 a.m. a 12:00 p.m.

y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m.

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUCRE:

Director Territorial: Armando Manuel Anaya Narvárez Perfil

Dirección: Carrera 18 No. 23 - 04, piso 7. Edificio Caja Agraria

Teléfono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: sincelejo@igac.gov.co , aanaya@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

SEDES IGAC

DIRECCIÓN TERRITORIAL TOLIMA:

Director Territorial: Henry Quiroga Vaca (Encargado)

Dirección: Calle 13 - 3A - 22 - Ibagué

Teléfono: (+57) 601 6531888

Correo electrónico: tolima@igac.gov.co, henry.quiroga@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua

DIRECCIÓN TERRITORIAL VALLE

Director Territorial: Elías Suárez Pinilla

Dirección: Carrera 6 No. 13-56 Barrio Centro

Teléfono: (+57) 602 8811354 - 367 Ext. 76115

Correo electrónico: cali@igac.gov.co, esuarez@igac.gov.co

Horario de atención de lunes a viernes: 07:30 a.m. a 04:00 p.m.

Jornada Continua



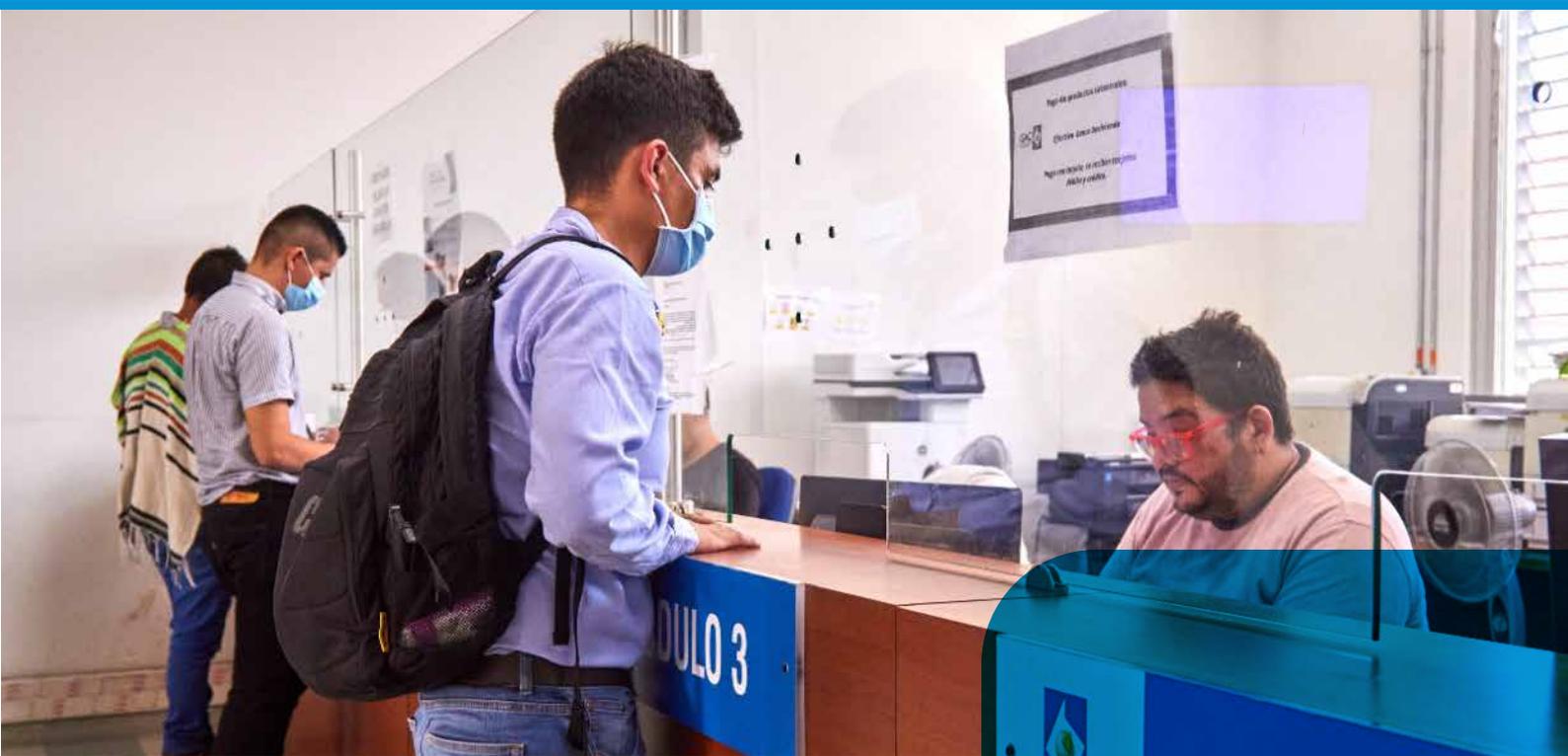
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con la línea única nacional **(601) 653 1888** desde un celular, o por medio del correo **contactenos@igac.gov.co**, para hacer sus solicitudes y resolver sus dudas, quejas o reclamos.



Canales de atención que se encuentran en el IGAC

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), pone a disposición de la ciudadanía un grupo de personas idóneas y dispuestas a brindar el mejor servicio, con el fin de cumplir con las expectativas frente a la información, trámites y servicios de la entidad.

<https://www.igac.gov.co/es/contenido/canales-de-atencion-0>



Canal de atención presencial

Este canal permite el contacto directo de los ciudadanos y grupos de valor con la Oficina de Relación con el Ciudadano del IGAC, con el fin de brindarles información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Lo integran los puntos de atención ubicados en la sede Central y en las Direcciones Territoriales que son veintidós (22) a través de los cuales los servidores interactúan con los ciudadanos. También se cuenta con dos unidades móviles de cobertura nacional, actualmente suspendidas en acatamiento de medidas de bioseguridad.



En aplicación de la Resolución 1010 del 2020, expedida por Dirección General del IGAC, se suprimieron las 46 Unidades Operativas Catastrales-UOC. Tarea actualmente asumida por las oficinas de dirección Territorial en las principales ciudades capitales. Actualmente se mantiene en servicio la UOC de San Andrés isla, ésta funciona en un horario de atención al público de 9:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes. Ésta UOC depende de la Dirección Territorial Córdoba.

En este canal se recibe, radica y direcciona las peticiones que ingresan al IGAC, también brinda información y orientación a los usuarios visitantes sobre ventas de publicaciones, planos, mapas y otros productos y servicios ofrecidos por el IGAC, servicio de biblioteca.

**Horario de atención de lunes a viernes:
9:00 a.m. - 4:00 p.m. jornada continua.**



Canal de atención telefónico

Es un medio de comunicación telefónico con el que cuentan los ciudadanos y grupos de valor a través del cual pueden formular sus peticiones ante la Oficina de Relación con el Ciudadano del IGAC o cualquier Territorial del Instituto, de acuerdo a la consulta y/o solicitud.



El Instituto Geográfico Agustín Codazzi cuenta con la línea única nacional **(601) 653 1888** desde un celular.

Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IGAC y recepciona y da trámites a las PQRSD.

El Horario de atención es días hábiles de lunes a viernes de 7:15 a.m. a 4:00 p.m.

Canal de atención virtual



Este canal está conformado por los mecanismos de recepción virtual que se encuentran en la página web del Instituto.

Con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, el IGAC facilita el acceso de la ciudadanía a la información sobre las actividades del Instituto a través de la página web **www.igac.gov.co**

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Instituto. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

V I R T U A L	Correo	contactenos@igac.gov.co
	Redes Sociales	 <u>lgacColombia</u>  <u>Instituto Geográfico Agustín Codazzi</u>  <u>@igaccolombia</u>  <u>igacColombia</u>
	Página web	www.igac.gov.co

Horario de atención:

Activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados serán atendidos los días hábiles lunes a viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m..

A través de **contactenos** los ciudadanos pueden diligenciar fácilmente nuestro formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD).

<https://www.igac.gov.co/es/contenido/peticiones-quejas-y-reclamos>



Notificaciones judiciales

Correo electrónico de notificaciones judiciales: **judiciales@igac.gov.co** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este correo es de uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales.

Página web institucional IGAC

La Oficina Asesora de Comunicaciones se encarga de la sección de Noticias.

Por su parte, la Oficina de Informática y Telecomunicaciones se encarga de los aspectos de infraestructura (espacio de alojamiento), software (necesario para la disponibilidad del portal y su actualización), desarrollo (nuevas secciones o nuevas versiones del portal) y soporte (corrección de errores en los aspectos antes mencionados).

La periodicidad de la actualización de la página web del IGAC (**www.igac.gov.co**) está definida por parámetros normativos (Ley de Transparencia) o por temas de actualidad (noticias) de acuerdo con el desarrollo de la gestión de la entidad. Los contenidos que son actualizados se pueden consultar en el Esquema de Publicación de la entidad, disponible en: **<https://www.igac.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/esquema-de-publicacion-de-informacion-0>**

Por otra parte, la página web del IGAC (**www.igac.gov.co**) cumple con los parámetros establecidos por la NTC8684 para que las personas con alguna discapacidad puedan navegarla con las herramientas Convertic: **<https://convertic.gov.co/>** que el Gobierno Nacional ha dispuesto.

Proceso de atención al ciudadano



Los procesos de atención al ciudadano se consideran desde el momento en que el ciudadano se acerca a la entidad, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, hasta el momento en que culmina el trámite o servicio solicitado.

La interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, con el fin de:

Reducir errores y aclaraciones innecesarias.

Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.

Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.

Promover la transparencia y el acceso a la información pública.

Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.

Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Cómo presentar una solicitud a la Entidad



Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

En aras de brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, a la entidad con el objeto de obtener información, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Las solicitudes se pueden realizar ingresando a la página web de la entidad (www.igac.gov.co) donde se encuentra disponible el acceso directo al formulario de PQRSD y Atención al Ciudadano en la sección de “Contáctenos”

Así mismo se puede ingresar a través del siguiente enlace:

<https://www.igac.gov.co/es/contenido/peticiones-quejas-y-reclamos>

Tiempos de respuesta PQRSD:



PQRSD es la sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:

Términos y definiciones

- Peticiones generales y/o derechos de petición:**
 Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud de Documentos:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud Senadores / Representantes:** Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
- Solicitud Entidades Públicas:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud Conceptos y/o consultas:** Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Recursos de Reposición:** 60 días calendario.
- Quejas:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Reclamos:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.



Actualmente en cumplimiento del Decreto Legislativo 491 de 2020, la Dirección General de IGAC emitió la Circular 037 de 2020 que adopta la modificación de términos para atender las peticiones, así:

Peticiones de interés general y particular: Treinta (30) días después de radicado.

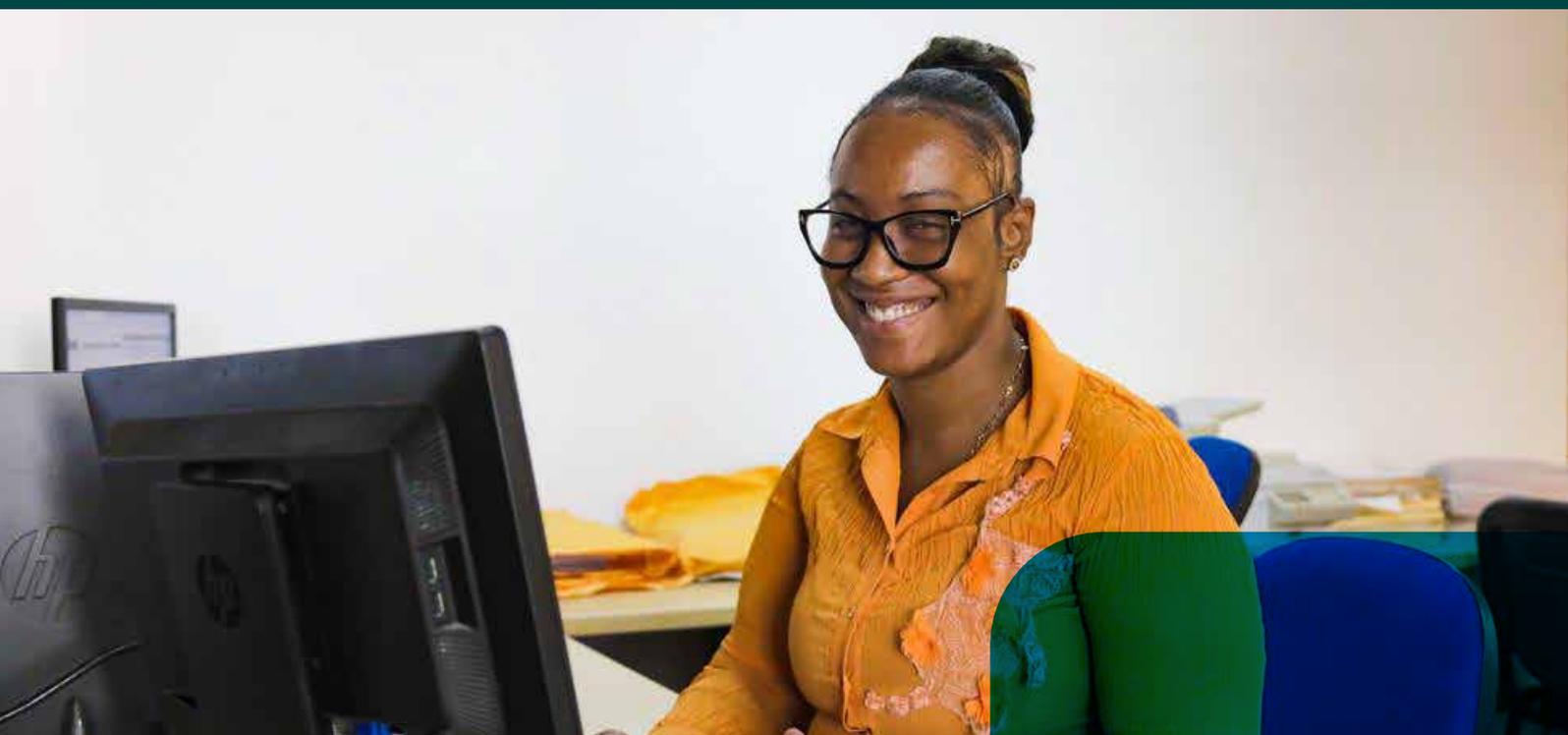
Peticiones de documentos o información: Veinte (20) días después de radicado.

Consultas: Dentro de los treinta y cinco (35) días después de radicado.

Peticiones entre autoridades: Se mantiene, diez (10) días después de radicado.

Informes a congresistas: Se mantiene, cinco (5) días siguientes a su radicado.

Se resalta que esto dentro de los términos que se mantenga la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Actualmente prorrogada la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus COVID-19 por la Resolución 666 de 2022 del Ministerio de Salud hasta la fecha 30 de junio del 2022.



Desistimiento tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSD ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

Artículo 17



“Peticiónes incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

Elementos comunes a todos los canales



Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Cortés pero también sincero.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distingos, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Resuelve lo pedido.



Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistos por el ciudadano como un mal servicio.

Por lo tanto, deben:

Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.

Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

El servidor público debe:

Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención

Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

Ser creativo.

Comunicación telefónica:



Al iniciar la comunicación:

El funcionario o contratista debe saludar de forma cortés, usando expresiones como “buenos días” o “buenas tardes” y debe solicitar muy amablemente con que persona desea ser contactado o con quien desea comunicarse, usando palabras como “por favor”, “gracias”, “le agradezco”, entre otras aplicables de acuerdo a la situación.

Se debe hacer referencia a su interlocutor conforme a la profesión o cargo que ejerza, por ejemplo, Ingeniero(a) o Doctor(a). En caso de no conocer exactamente la profesión o cargo, se referirá a su interlocutor como Señor(a).

Se debe identificar como funcionario o contratista del IGAC y debe indicar su nombre, su cargo y su trabajo dentro la organización

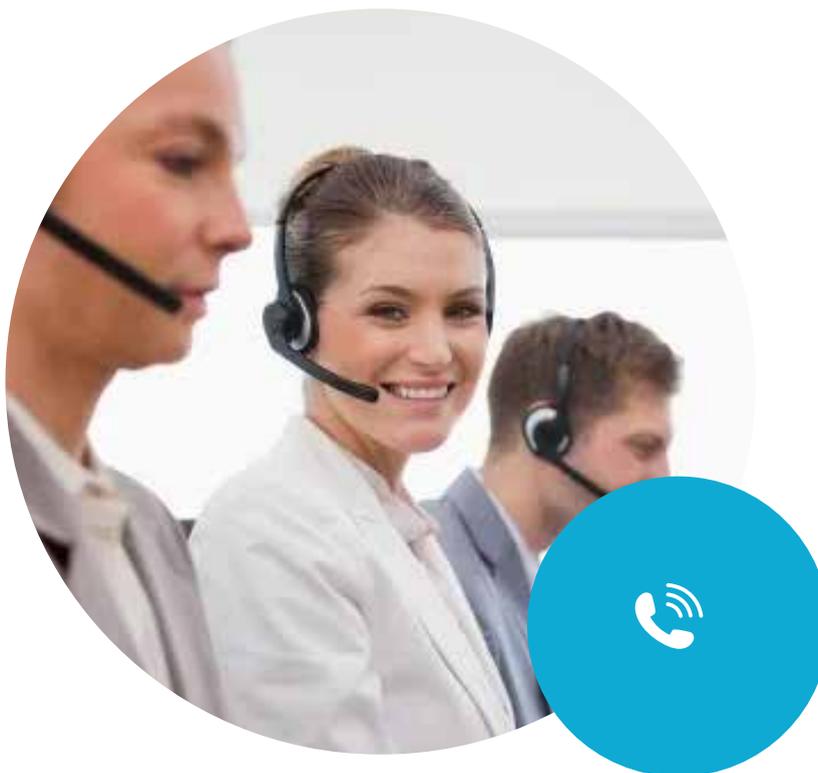


Durante La Comunicación:

El funcionario o contratista debe hablar claramente, con fluidez y con buena articulación y vocalización para que el ciudadano pueda entenderle.



De ninguna forma se puede usar palabras soeces, inapropiadas, groseras u ofensivas; obscenidades o chistes de doble sentido.



No se debe usar con el ciudadano trato confianzudo o meloso, ni se tuteará..



El funcionario debe ser cortés, prudente y propositivo.

Se debe tomar atenta nota del requerimiento del ciudadano y realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento ágil y efectivo.



Al finalizar la comunicación:

El funcionario o contratista debe despedirse de forma cortés, usando expresiones como “un gusto saludarle”, “que tenga un buen día”, entre otras aplicables a la situación.

Consejos:

- El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- El lenguaje:** Prestar atención a la elección de palabras.

- La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien

- La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

Comunicación virtual



El correo electrónico es utilizado como medio para manejar comunicaciones con las partes interesadas, así como medio de comunicación interna.

Envío de correo electrónico:

El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

De ninguna forma se usará el correo electrónico institucional para el envío de información de carácter personal o que incluya contenido ofensivo y que pueda incomodar o molestar al destinatario.

Los correos electrónicos se deben redactar siguiendo las correspondientes reglas de gramática, ortografía y puntuación comúnmente aceptadas, garantizando en todo caso sencillez, claridad y precisión.

No se debe utilizar jergas o palabras que puedan generar malos entendidos en su interpretación.

Se debe indicar con precisión el asunto del mensaje.

El mensaje debe seguir una estructura como la siguiente

Ejemplo

Buenos días (o Buenas tardes)

Señor(a) _____

Opcional: Cargo y entidad

Cordial Saludo

Asunto del mensaje

Mensaje

Firma

- El mensaje debe redactarse en letras minúsculas, teniendo en cuenta que un documento o una sola expresión en mayúsculas pueden percibirse como gritos, órdenes o regaños. se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.

- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.

- No escribir líneas de más de 80 caracteres.

- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.

- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.

Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

Escribir siempre en un tono impersonal.

Ser conciso.

Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.

■ No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.

■ Las letras iniciales de los nombres propios deben escribirse en mayúsculas.

■ Cuando se requiera enviar un documento adjunto, se debe aclarar dentro del mensaje el propósito de esta remisión.

■ Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

■ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

■ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Recepción de correo electrónico



Cuando se reciba un correo electrónico (interno o externo) es necesario que el funcionario o contratista como mínimo, de respuesta de confirmación de recepción del mensaje para cerrar el ciclo de comunicación.



Si el contenido del mensaje expresa el requerimiento de alguna gestión adicional, el funcionario debe indicarle al remitente que revisará el tema y dará la respectiva contestación con la mayor agilidad.



Si el contenido del mensaje no es de competencia del funcionario o contratista, éste debe confirmar la recepción del mensaje e informar al remitente que redireccionará internamente la comunicación y se asegurará de que respondan oportunamente a su requerimiento.

Finalización del mensaje



El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.



Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.



Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:



- Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/ó términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.



- Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto con el ciudadano deben mantenerse las normas básicas de cortesía.



- Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al ciudadano al uso de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

Comunicación presencial



Situaciones

Si se requiere salir del puesto (ventanilla) para gestionar un trámite al ciudadano debe:

- Explíquelo porqué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar. Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar al puesto diga: “gracias por esperar”.

La solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero
- Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al cliente acogida ó rechazo, interés ó desdén, seguridad ó inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.



Cuando el servicio sea dirigido a una persona con habilidades o condiciones especiales es importante tener en cuenta:

Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.

Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.

No etiquetar a las personas “persona con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

Preguntas frecuentes



Es el conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

<https://www.igac.gov.co/es/preguntas-frecuentes/servicio-al-ciudadano>

1. Pregunta: ¿Cómo me puedo comunicar con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi a nivel nacional?

Respuesta: Para conocer la dirección, teléfonos y horarios de atención de nuestras Direcciones Territoriales, ingrese a la página web www.igac.gov.co , link “El Igac” / Oficinas de Atención al Ciudadano.

(Se puede encontrar la información sobre las Direcciones Territoriales en la página 13 de esta guía).



INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

AVISO IMPORTANTE: El correo judiciales@igac.gov.co es EXCLUSIVAMENTE para notificaciones judiciales, según lo requerido por el artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011.

www.igac.gov.co

2. Pregunta: ¿En cuánto tiempo el IGAC responde mis peticiones, quejas y/o reclamos?

Respuesta: Tiempos de respuesta PQRSD:

Sigla que se refieren a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:

- Peticiones generales y/o derechos de petición: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud de Documentos: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud Senadores / Representantes: dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
- Solicitud Entidades Públicas: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitud Conceptos y/o consultas: dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Recursos de Reposición: 60 días calendario.
- Quejas: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Reclamos: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Actualmente en cumplimiento del Decreto Legislativo 491 de 2020, la Dirección General de IGAC emitió la Circular 037 de 2020 que adopta la modificación de términos para atender las peticiones, así:

- Peticiones de interés general y particular: treinta (30) días después de radicado.
- Peticiones de documentos o información: veinte (20) días después de radicado.
- Consultas: dentro de los treinta y cinco (35) días después de radicado.
- Peticiones entre autoridades: se mantiene, diez (10) días después de radicado.
- Informes a congresistas: se mantiene, cinco (5) días siguientes a su radicado.

(Temas catastrales aplican los términos se refieren la Resolución 070 de 2011 emitida por Dirección General de IGAC, así en su artículo 116 para las Mutaciones refiere 30 días, adicionalmente lo que enuncia el artículo 122, es decir, el orden de ingreso o presentación, las solicitudes de mutaciones, rectificaciones, complementaciones y cancelaciones, se consignarán por orden cronológico de recibo en un sistema de registro de numeración)

Misionales



3. Pregunta: Como hacer para que actualicen la base de datos del Sistema Catastral Nacional, si no tengo inmuebles.

Respuesta: Si al realizar la búsqueda en la base de información del Sistema Catastral Nacional arroja bienes inmuebles asociados a su número de Identidad, para proceder a la actualización de información se debe solicitar ante la territorial de IGAC que corresponda según la jurisdicción del inmueble que figure. Se solicita formalmente y se sustenta con copia del Certificado de Tradición o de la escritura pública que demuestre efectivamente del cambio de propietario o titular. (Mutaciones de primera, Res. 070 de 2011).



4. Pregunta: ¿Qué debo hacer si mi factura de impuesto predial llega a nombre del anterior propietario?

Respuesta: Es procedente solicitar ante la oficina territorial del IGAC que corresponda la jurisdicción del predio la denominada mutación de primera: es decir, actualizar los datos del titular o propietario del inmueble según conste en Certificado de Tradición y/o copias de Escritura pública. (Mutaciones de primera, Res. 070 de 2011).

5. Pregunta: Como hacer para solicitar un plano predial de otra ciudad.

Respuesta: Se debe peticionar el certificado requerido ante la Dirección Territorial que corresponda la jurisdicción del predio, bien sea de manera presencial o virtual.

6. Pregunta: Cuando son predios baldíos a quien y que se debe hacer.

Respuesta: Cuando se trata de predios que se tiene certeza que son baldíos, es decir que pertenecen a la Nación, Se debe acudir a la ANT Agencia nacional de Tierras para que se dé inicio al proceso de adjudicación de terreno baldío.

7. Pregunta: Que requisitos se necesitan para solicitar una licencia de construcción, pasar de lote a casa construida, que tramite debe hacer, por donde lo puede hacer.

Respuesta: La Licencia de construcción es competencia de las curadurías o secretaria de planeación de los municipios. Normalmente se debe presentar certificado catastral para el estudio de licencia. Una vez construida el inmueble, se debe solicitar a IGAC la incorporación de construcción, presentando copia de la licencia otorgada y si lo considera varias fotografías que evidencien la nueva vivienda.



8. Pregunta: Si tengo dudas de cuál es la dirección o nomenclatura de mi predio, quien me expide un certificado de nomenclatura.

Respuesta: Las respectivas Secretarías de Planeación de cada municipio deben expedir el Certificado o Boletín de Nomenclatura. Si se presenta inconsistencia en dicho certificado se debe solicitar a la misma Secretaria que efectué la corrección ya sea acudiendo a una visita al predio para constatar la ubicación real del predio.

9. Pregunta: Quien expide el Paz y Salvo de Impuesto de mi predio.

Respuesta: La actividad de facturación de impuestos predial corresponde a cada secretaria de Hacienda de los municipios, así mismo les corresponde expedir los historiales anuales de impuesto y las reliquidaciones de impuestos que requiera los ciudadanos. Por lo tanto, expedir los documentos paz y salvo de impuesto también le corresponde a las secretarías de Hacienda.

10. Pregunta: ¿El Instituto Geográfico Agustín Codazzi guarda o conserva copias de Escrituras de mi predio?

Respuesta: IGAC no guarda o conserva documentos soportes de los tramites como pueden ser copias de escritura pública. Son documentos soporte de peticiones para trámites, pero estos no se conservan con fines de mantener disponibilidad a los usuarios.

11. Pregunta: ¿Si en mi factura de impuesto no aparece registrado el código o cedula catastral de mi predio que debo hacer?

Respuesta: Para asignar el número de identificación predial o código predial, se debe presentar petición a IGAC según corresponda en las territoriales la jurisdicción del predio. A la petición se adjunta copia de Certificado de Tradición y copia de Escritura Pública para dar inicio al trámite respectivo.

12. Pregunta: Si quiero saber que predios tiene registrados a nivel nacional una persona, ¿qué tengo que hacer?

Respuesta: Actualmente la base de datos de propietarios o poseedores de predio conformada por los registros de IGAC si bien es de alcance a todo el territorio nacional, ésta es limitada y disponible aquellos municipios en los que IGAC ejerce como autoridad y gestor catastral. La base de datos más completa y actual corresponde a los registros que se llevan en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos - SNR.

13. Pregunta: ¿Qué es el folio de Matricula y quien lo asigna?

Respuesta: Es la identificación única de cada bien inmueble alfanuméricos que señalan la ubicación del bien, el departamento y la oficina de registro que asienta cada uno de los títulos donde el bien inmueble esté involucrado. Lo asigna la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de la jurisdicción del bien raíz.

14. Pregunta: Si en un certificado de tradición y libertad de mi predio falta información o está incompleta o errónea que debo hacer.

Respuesta: Solicitar ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos que corresponda las correcciones sustentado la petición con los documentos pertinentes.

15. Pregunta: ¿A Que entidad le corresponde clasificar como urbano o rural un predio?

Respuesta: La asignación de uso del suelo corresponde a cada cabecera municipal, al expedirse el POT Plan de Ordenamiento Territorial.



16. Pregunta: Cual es el trámite para solicitar un desenglobe con propiedad horizontal.

Respuesta: Para solicitar una segregación (desenglobe) debe hacer una solicitud formal dirigida al Instituto Geográfico Agustín Codazzi y aportar los siguientes documentos:

- 1.** Copia de la escritura del predio objeto de la segregación (desenglobe)
- 2.** Certificado de tradición y libertad del predio o los predios a segregar (desenglobar), vigente no mayor a 90 días.
- 3.** Si cuenta con el plano del predio o predios a segregar (desenglobar) lo debe aportar. Este plano es opcional (con las licencias el plano existe, está protocolizado y debe presentarlo).
- 4.** Copia del reglamento de propiedad horizontal mediante escritura pública.

17. Pregunta: Cual es el procedimiento para solicitar un desenglobe de un predio ante el Agustín Codazzi.

Respuesta: Para solicitar una segregación (desenglobe) usted debe hacer una solicitud formal dirigida al Instituto Geográfico Agustín Codazzi correo contactenos@igac.gov.co o directamente a Dirección Territorial de Catastro dependiendo el municipio donde se encuentra ubicado el inmueble (ej., si el predio está ubicado en un municipio del departamento de Cundinamarca, presente su solicitud al correo dtcundi@igac.gov.co) aportar los siguientes documentos:

- 1** Fotocopia de la escritura del predio objeto de la segregación (desenglobe).
- 2** Aportar copia simple completa del certificado de tradición y libertad reciente en donde se encuentra la anotación de dicha escritura.
- 3** Si cuenta con el plano del predio a segregar (desenglobar) lo debe aportar. Este plano es opcional (con las licencias el plano existe, está protocolizado y deben presentarlo).

18. Pregunta: Como hago para legalizar un predio porque no tengo escrituras

Respuesta: Para legalizar un predio cuando no se tiene la escritura y se es un ocupante que tiene unas mejoras (construcción, cultivos etc.) pero si tiene un número predial y se encuentra inscrito en catastro; se debe tener en cuenta;

1. Si es rural y el dueño es la nación (predio baldío): debe dirigirse a la Agencia Nacional de Tierras para que lo incluyan en el programa de adjudicación de terrenos.
2. Si es Rural y el dueño es un particular puede hacer una prescripción adquisitiva de dominio ante un Juez de la República.
3. Si el predio es urbano y si pertenece al municipio acuda a la Alcaldía Municipal para que lo incluyan en el programa de titulación.
4. Si está inscrito catastralmente sobre un predio cuyo dueño es un particular, debe adelantar el proceso de prescripción adquisitiva de dominio ante un Juez de la República.

19. Cambio de propietario

Respuesta: Para realizar el cambio de propietario en nuestros archivos base de datos catastral, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Solicitud formal dirigirá al Instituto Geográfico Agustín Codazzi correo contactenos@igac.gov.co o directamente a Dirección Territorial de Catastro dependiendo el municipio donde se encuentra ubicado el inmueble (ej, si el predio está ubicado en un municipio del departamento de Cundinamarca, presente su solicitud al correo dtcundi@igac.gov.co).
2. Aportar copia simple completa del certificado de tradición y libertad reciente en donde se encuentra la anotación de dicha escritura.

20. Rectificación de Área

Respuesta: Para solicitar ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi una rectificación de área y linderos por acuerdo entre las partes y con fines registrales, el (los) propietario (s) del predio debe hacer una solicitud formal al correo electrónico contactenos@igac.gov.co o directamente a la oficina del Instituto Geográfico Agustín Codazzi del departamento donde se encuentre ubicado el predio (ej. si el predio está ubicado en Boyacá dirija su solicitud al correo tunja@igac.gov.co), aportando los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la escritura del predio objeto de la rectificación de área.
2. Certificado de tradición y libertad vigente del predio.
3. Si cuenta con levantamiento topográfico del predio aportarlo.
4. Sí el predio se originó por una adjudicación de baldío o proceso de pertenencia, se debe presentar dicho título y el plano de la adjudicación o proceso.

21. Declaración de construcción

Respuesta: Para solicitar ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi una incorporación de construcción, el propietario del predio debe hacer una solicitud formal al correo electrónico contactenos@igac.gov.co o directamente a la oficina del Instituto Geográfico Agustín Codazzi del departamento donde se encuentre ubicado el predio (ej. si el predio está ubicado en Boyacá dirija su solicitud al correo tunja@igac.gov.co), aportando los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la licencia de construcción otorgada por la oficina de planeación municipal.
2. Datos del predio para su ubicación por parte de los servidores públicos que hacen la visita con el fin de verificar la construcción.
3. Certificado de libertad y tradición reciente del predio.
4. Se pueden presentar documentos que prueben la existencia y condiciones de la construcción como planos y fotografías.



22. ¿Cuál es la diferencia del avalúo comercial con el catastral?

Respuesta: El estudio catastral de un predio es el valor que se le asigna al inmueble de acuerdo con la información física, jurídica y económica que se encuentra en las bases catastrales del IGAC, el avalúo comercial estima el valor del inmueble teniendo en cuenta las características físicas, de uso y de análisis del mercado del entorno del predio. Por lo general el avalúo comercial es superior al catastral.

El artículo 8 de la resolución 0070 de 2011, define el avalúo catastral como la determinación del valor de los predios, obtenido mediante investigación y análisis estadístico del mercado inmobiliario. El avalúo catastral de cada predio se determinará por la adición de los avalúos parciales practicados independientemente para los terrenos y para las edificaciones en el comprendido, es decir, que se realiza una verificación del valor catastral determinado para un predio o mejora, que se estableció mediante un proceso catastral, acorde con las características y condiciones de la propiedad inmueble.

El avalúo comercial es la estimación del valor comercial que se le da a un inmueble después de realizar una investigación y análisis de mercado para así tener los precios actuales a través de la oferta y la demanda, teniendo en cuenta las condiciones físicas y jurídicas del mismo. El avalúo comercial estima el valor del inmueble teniendo en cuenta las características físicas, de uso y de análisis del mercado del entorno del predio. Por lo general el avalúo comercial es superior al catastral.

El Instituto Agustín Codazzi en todas sus direcciones territoriales realiza avalúos comerciales, ofreciendo confiabilidad, calidad en el producto y garantía en el resultado del avalúo como entidad experta en la materia.

Por consiguiente, para realizar un Avalúo comercial con el IGAC solo se necesita que cada entidad o persona natural interesada se acerque a la oficina del Instituto más cercana solicitando los avalúos que requiera. Lo siguiente es tener la documentación pertinente para el proceso y el mismo se entregará en 30 días hábiles. Al final la persona obtiene la información en medio físico. La información al respecto puede encontrarla en el siguiente enlace:

<https://www.igac.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios>

Para finalizar el avalúo comercial es la estimación del valor comercial de un inmueble, teniendo en cuenta sus características físicas, de uso, de investigación y análisis de mercado, y el certificado catastral es el documento donde se registra la información física, jurídica y económica de un inmueble de acuerdo con la información almacenada en la base de datos del IGAC.



23. Como solicitar una revisión del avalúo catastral.

Respuesta: Para solicitar ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi una revisión de avalúo catastral, el (los) propietario (s) del predio debe hacer una solicitud formal al correo electrónico contactenos@igac.gov.co o directamente a la oficina del Instituto Geográfico Agustín Codazzi del departamento donde se encuentre ubicado el predio (ej.: si el predio está ubicado en Boyacá dirija su solicitud al correo tunja@igac.gov.co), haciendo las manifestaciones del predio que demuestren que el avalúo catastral asignado por el IGAC no corresponde a todas las características y condiciones del predio. Es decir, demostrar que el predio no vale lo asignado en el avalúo catastral.

Se pueden presentar todas las pruebas que se consideren tales como avalúos comerciales, certificaciones sobre el uso o limitaciones del predio.

24. Como presentar una solicitud de autoestimación del avalúo.

Respuesta: Para solicitar ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi una autoestimación de avalúo, tiene como requisito obligatorio presentación personal antes del 30 de junio de cada año por todos los propietarios, directamente en la oficina del Instituto Geográfico Agustín Codazzi del departamento donde se encuentre ubicado el predio (ej. si el predio está ubicado en Boyacá presentarse en la ciudad de Tunja).

Se deben avaluar todas las unidades de construcción de forma independiente con su área respectiva (ej si son dos casas, cada una se debe avaluar y demás construcciones que existan bodegas, enramadas, kioscos, piscina, etc.), al igual que el terreno avaluar las áreas con condiciones diferentes, con su área (por ej. se puede encontrar un área de aislamiento de quebrada, una zona de reserva forestal, un área industrial), de allí indicar la sumatoria del avalúo de las construcciones, el avalúo del terreno y el valor total del predio.

Se pueden presentar todas las pruebas que consideren pertinentes, como avalúos comerciales, certificados de uso, etc.

25. Consultar predio en la página

Respuesta: En la página web del IGAC www.igac.gov.co puede usted identificar la figura geométrica del predio, área y destino económico, es muy importante hacer la búsqueda con el CÓDIGO PREDIAL: El número predial es de 20 ó 30 dígitos (Ejemplos: 257540000000140071000, 25754000000000001400670000000000), que lo puede ubicar en las Escritura o en el Certificado de Tradición y Libertad.



26. Certificado catastral por la Web

Respuesta: El Instituto Geográfico emite un certificado catastral que demuestra que una persona posee o no predios a nivel nacional y tiene un costo de **\$15.251 incluido IVA por predio** según lo establecido en la Resolución No. 323 del 16 de febrero de 2022, emanada de la Dirección General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Para la adquisición del certificado, el propietario de los predios puede ingresar por internet al o <https://tramites.igac.gov.co/geltramitesyservicios/login.seam> siguiendo las indicaciones que allí se mencionan.

27. Certificado en línea

<https://tramites.igac.gov.co/geltramitesyservicios/solicitudesEnProceso.seam>

Respuesta: El Instituto Geográfico emite un certificado catastral que demuestra que una persona posee o no predios a nivel nacional y tiene un costo de \$15.211 incluido IVA por predio, según lo establecido en la Resolución No. 323 del 16 de febrero de 2022, emanada de la Dirección General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Para la adquisición del certificado, el propietario de los predios puede ingresar por internet al o www.igac.gov.co link Tienda Virtual, servicios siguiendo las indicaciones que allí se mencionan.

Siga los pasos a continuación para solicitar el certificado catastral:



- Revise los datos del solicitante quien va a ser certificado como propietario.
- Elija la opción de destino del Certificado (Universidades, crédito de vivienda, fuerzas militares, particulares, Subsidio de vivienda).

- Si el usuario solicitante posee predios por favor ingresar las preguntas solicitadas de lo contrario dejar en blanco, se validará la información.(digite o seleccione la siguiente información: Departamento, Municipio, Cédula Catastral, Cantidad de Propietarios del predio indicado y Cantidad total de predios donde figura como propietario el solicitante) Si la información registrada es correcta el sistema lo dejará seguir con la generación de su certificado, si la información ingresada es correcta y el sistema no le permite seguir, debe dirigirse o comunicarse al Instituto Geográfico Agustín Codazzi más cercano a su lugar de residencia para que validen la información.
- Realizar el pago Electrónico (PSE), recuerde que debe permitir en su navegador las ventanas emergentes.
- Al realizar el pago regrese al menú principal y haga clic en 'Mis Solicitudes Activas'.
- Seleccione la solicitud y verifique que la información es correcta.
- Si es correcta seleccionar la opción 'Sí es correcta', de lo contrario seleccione 'No, por favor reportar inconsistencia'; la subdirección de catastro verificará la información errada. Usted podrá de nuevo verificar y aprobar la información

- Hecha la verificación, regrese al menú principal y haga clic en 'Mis Solicitudes Activas'.
- Seleccione la solicitud y presione el botón 'Descargar'.

Igualmente, es importante precisar que el referido Certificado Catastral no sirve para demostrar la titularidad de derecho de dominio, ya que el registro de la propiedad inmueble del país corresponde a Superintendencia de Notarios de Registro, a través de sus Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Para solicitar un certificado de bienes lo puede adquirir de manera virtual al link <https://tramites.igac.gov.co/geltramitesyservicios/home.seam> y realizar el pago por la plataforma de pagos PSE.

Puede realizar la expedición del certificado de manera presencial y consultar horarios, ubicación de nuestras oficinas a nivel nacional en el siguiente link <https://www.igac.gov.co/es/oficinas-de-atencion>



28. Certificado especial y plano predial

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi emite un Certificado Plano Predial Catastral que tiene un costo de \$41.765 incluido IVA por predio, según lo establecido en la Resolución No. 323 del 16 de febrero de 2022 emanada de la Dirección General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi. El propietario personalmente o con autorización expresa a un tercero puede solicitar el certificado directamente en la oficina del Instituto Geográfico Agustín Codazzi del municipio o departamento donde se encuentre ubicado el predio (ej. si el predio está ubicado en Chía - Cundinamarca diríjase a nuestra Territorial Cundinamarca que se encuentra ubicada en la carrera 30 No. 48 - 51 en Bogotá). Este certificado no se encuentra disponible para adquirir por Tienda Virtual por la transcripción de datos que se debe realizar manualmente de la ficha predial.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi emite un Certificado Catastral Especial con Trascricpción de Datos de la Ficha Predial con Verificación de la Información que tiene un costo que tiene un costo de \$41.765 incluido IVA por predio, según lo establecido en la Resolución de Precios No. 323 del 16 de febrero de 2022 emanada de la Dirección General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

El propietario personalmente o con autorización expresa a un tercero puede solicitar el certificado directamente en la Dirección Territorial del Instituto Geográfico Agustín Codazzi del municipio o departamento donde se encuentre ubicado el predio (ej. si el predio está ubicado en Chía - Cundinamarca diríjase a nuestra Territorial Cundinamarca que se encuentra ubicada en la carrera 30 No. 48 - 51 en Bogotá). Este certificado no se encuentra disponible para adquirir por tienda virtual por la trascricpción de datos que se debe realizar manualmente de la ficha predial.

Respuesta a solicitud en Contactenos@igac.gov.co

29. Pregunta: ¿Hay alguna excepción en el pago para el Certificado catastral?

Respuesta: Para la libreta militar tienen exención de pago aquellas personas que demuestren mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente, pertenecer al nivel 1, 2 y 3 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios Sisbén (43 puntos), así como los indígenas que residan en su territorio y conserven su integridad cultural, social y económica.

30. Pregunta: ¿Para qué trámites requiero el certificado catastral?

Respuesta: Para la libreta militar, para créditos hipotecarios, subsidio de vivienda y para ingreso a universidades públicas.

Para subsidio de vivienda están exentas de pago aquellas personas que soliciten el documento para participar en los programas de adjudicación de subsidio de vivienda de interés social otorgado por el

Notas importantes

- ✓ El Certificado Catastral NO sirve para demostrar la titularidad de derecho de dominio, ya que el registro de la propiedad inmueble del país corresponde a Superintendencia de Notarios y Registro, a través de sus Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.
- ✓ No está dentro de las funciones del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, consignadas en el decreto 2113 de 1992, el registro de propiedades.
- ✓ Por otra parte, el artículo 29 de la resolución 1149 de 2021 dice, “Efecto jurídico de la inscripción catastral: la inscripción en el catastro no constituye título de dominio ni sana los vicios de que adolezca la titulación presentada o la posesión del interesado y no puede alegarse como excepción contra el que pretenda tener mejor derecho a la propiedad o posesión del predio”.
- ✓ Para cualquier trámite, si el predio no figura catastralmente a nombre del su actual propietario, debe primero actualizarlo.

31. GESTORES CATASTRALES

<https://igac.gov.co/es/catastro-multiproposito/mapa-de-habilitados>

Bogotá, Barranquilla, Cali, Medellín, Armenia, Neiva, Valledupar, Ibagué, Manizales, los municipios de Antioquia, municipios asociados del altiplano de oriente (el Retiro, el Santuario, San Vicente Ferrer), Área Metropolitana del Valle del Aburra AMV (Barbosa, Girardota,, Copacabana, Bello), Rionegro, Envigado, Sabaneta, Santa Marta, Cúcuta, Sincelejo, El Área Metropolitana de Centro Occidente,(AMCO), El Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), El Área Metropolitana de Barranquilla (Los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Malambo del departamento, de Atlántico), Sabana Larga, la Gobernación del Valle (Los municipios de Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Bolívar, Candelaria, Cartago, Dagua, El Águila, El Cairo, El Dovio, Florida, Guacarí, La Victoria, Obando, Pradera, Restrepo, Roldanillo, Sevilla, Toro, Versalles y Yumbo del Departamento del Valle del Cauca), Palmira, Tuluá,- Trujillo, Jamundí, La Cumbre, Calima del Darién, la Gobernación de Cundinamarca (Los municipios de Albán, Anapoima, Anolaima, Apulo, Arbeláez, Bituima, Cachipay, Caqueza, Carmen de Carupa, Chaguaní, Chipaque, El Colegio, El Peñón, El Rosal, Facatativá, , Fosca, Fuquene, Gachala, Gama, Granada, Guaduas, Guatavita, Guayabal de Siquima, Guayabetal, Jerusalén, Junín, La Mesa, La Palma, La Peña, Lenguazaque, Manta, Medina, Nariño, Nemocón, Nimaima, Nocaima, Paima, Pandi, Paratebueno, Pasca, Pulí, Quebradagrande, Quetame, Quipile, San Antonio del Tequendama, San Cayetano, San Juan de Rioseco,

Sasaima, Silvania, Subachoque, Supatá, Susa, Sutatausa, Tausa, Tena, Tibacuy, Tibirita, Tocaima, Ubalá, Ubaté, Une, Venecia, Vergara, Vianí, Villagómez Villapinzón, Villeta, Viotá, Yacopí, Zipacón del Departamento de Cundinamarca), Fusagasugá, Sesquile, Soacha, Zipaquirá, Girardot, Tenjo, Gacheta, Sopo, Santa Rosa de Cabal, Asomunicipios (Abrego, Bucarasica, Cachira, Convención, El Carmen, El Tarra, Hacari, La Playa de Belén, San Calixto, Sardinata, Teorama, Rio de Oro), Medio Baudo, Cajicá, Garzon Cucunuba, Ubaque, Sahagun, Chiriguana, Cartagena, Cota, Cogua, Florencia, Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Villavicencio, Barrancabermeja Marinilla, Soledad, Guacheta.

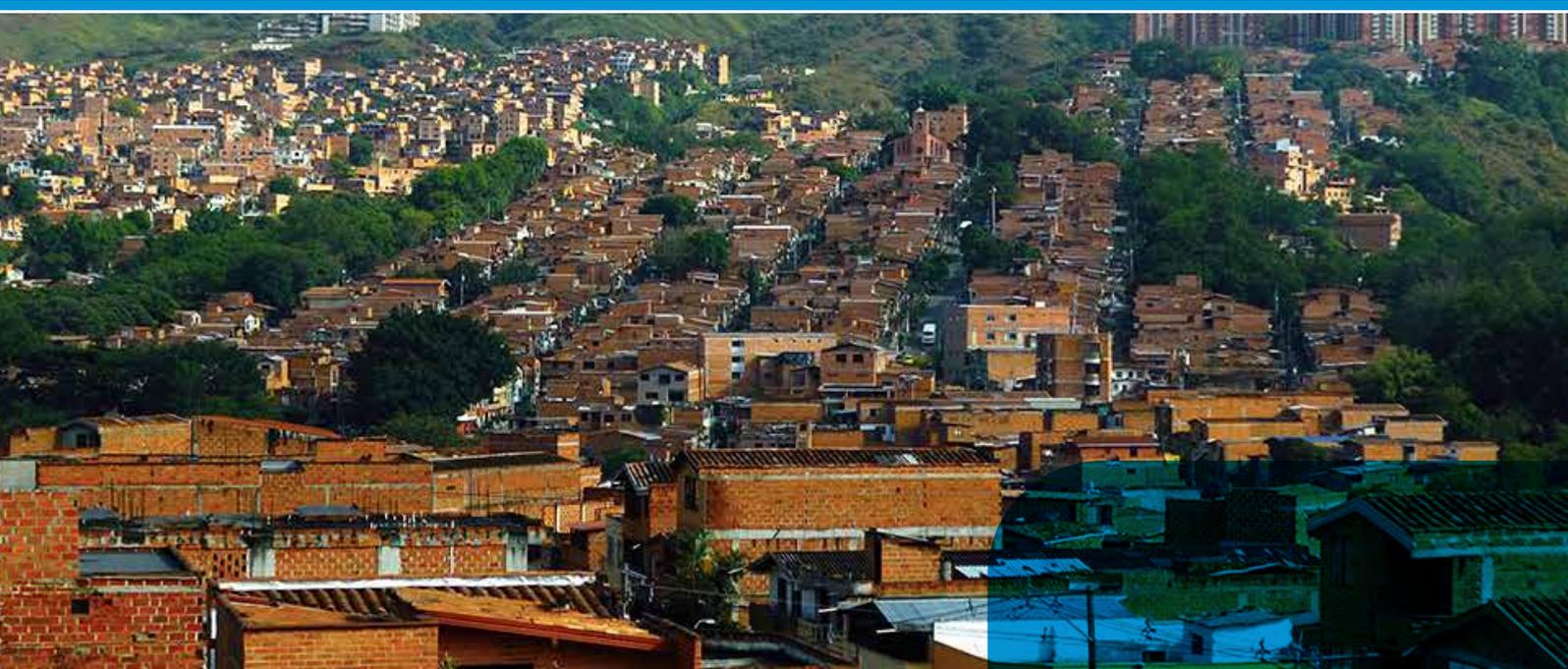
No es competencia de esta entidad por ser gestores catastrales independientes.

Catastro Multipropósito

<https://igac.gov.co/es/catastro-multiproposito/que-es>

32. Pregunta: ¿Que es el catastro multipropósito?

Respuesta: El catastro multipropósito es la herramienta que permitirá que la administración, gestión y gobernanza de las tierras rurales parta desde la disposición y conocimiento real de la situación de los predios y de sus tenedores, ocupantes, poseedores y propietarios.



33. Pregunta: ¿Cada cuánto se debe hacer la actualización catastral?

Respuesta: Según la norma actualmente vigente cada 5 años. Sin embargo, con la eventual implementación del denominado catastro multipropósito, dicho proceso variará, con la metodología conocida como barrido predial.



34. Biblioteca del Instituto Geográfico Agustín Codazzi

El servicio de la biblioteca del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC, ofrece el servicio de préstamo interbibliotecario de revistas y libros, también a través de la Biblioteca Virtual en donde se pueden consultar una colección de cerca de 33.000 títulos y mapas que tiene la entidad para que los ciudadanos puedan hacer investigaciones en temas relacionados con cartografía, geografía, historia de Colombia, agrología, suelos, catastro, medio ambiente y tecnologías geoespaciales.

Puede ingresar a la Biblioteca Virtual sin necesidad de registro, accediendo a la plataforma a través de la página del IGAC

http://biblioteca.igac.gov.co/janium-bin/busqueda_rapida.pl?id=20210907112244

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Museo



35. Pregunta: ¿En qué consisten las visitas guiadas a los museos del IGAC?

Respuesta: Como su nombre lo indica son visitas que realizan grupos de estudiantes universitarios, de colegios o fundaciones a la Sede Central del IGAC, en las que se dan a conocer las temáticas que maneja el Instituto: Geografía, Cartografía, Agrolología y Catastro.

De acuerdo con las necesidades del grupo, se programan charlas con temas específicos y se hacen recorridos por el Museo de Geografía, Cartografía y el Museo de Suelos, así mismo se hace una charla institucional en la que se da a conocer la información general del Instituto; igualmente se hace un recorrido por el centro de información, indicándoles cómo se maneja el Geoportal, cómo descargar la información, cómo se puede consultar y descargar la cartografía desde la página oficial.

Recuerde que nuestros museos están abiertos al público de lunes a viernes (días hábiles) desde las 9:00 a.m. y hasta las 4:00 p.m.

36. Pregunta: ¿Tienen algún costo las visitas guiadas?

Respuesta: No tiene ningún costo.

37. Pregunta: ¿Cómo se solicitan las visitas guiadas?

Respuesta: Envíe una solicitud formal a través de correo electrónico a contactenos@igac.gov.co que contenga la siguiente información:

1. Fecha y hora propuesta de la visita (para asegurar la disponibilidad de agenda, le pedimos que la solicitud se realice con mínimo una semana de antelación)
2. Número y lista de los estudiantes que asistirán.
3. Nombre y datos de la persona con quien nos pondremos en contacto para coordinar los temas logísticos.

38. VENTANILLA INTEGRADA VIRTUAL DEL IGAC – VIVI

Respuesta: Ventanilla virtual para atender trámites catastrales.

Esta plataforma es la manera más sencilla y rápida de acceder a los diferentes servicios que oferta el IGAC, en la medida en que todos los ciudadanos puedan encontrar los inmuebles de su propiedad, además de conocer su información básica y solicitar los siguientes trámites relacionados con ellos:

Trámites

1. Cambio de propietario o poseedor del predio (Mutación de primera clase).
2. Segregación/ desenglobe y agregación/englobe (Mutación de segunda clase).
3. Cambios por nuevas edificaciones, construcciones, demoliciones o en el destino económico (mutación de tercera clase).
4. Autoestimación de avalúos (mutación de cuarta clase).
5. Revisión de avalúo catastral.
6. Complemento de la información existente en la base de datos catastral.
7. Cancelación de la inscripción catastral.
8. Modificación de la inscripción catastral por acto administrativo de entes territoriales.
9. Rectificaciones – corrección en la inscripción de los datos del predio.
10. Procedimientos catastrales con fines registrales.
11. Actualización de linderos con efectos registrales.
12. Rectificación de área por imprecisa determinación con efectos registrales.
13. Rectificación de linderos por acuerdo entre las partes con efectos registrales.




**VENTANILLA INTEGRADA
VIRTUAL DEL IGAC**

Además, la Ventanilla Integrada Virtual – VIVI es la primera plataforma que está integrada con el módulo de autenticaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y con la Registraduría Nacional del Estado Civil, que tiene como meta que cada colombiano tenga una única credencial para acceder a toda su información relacionada con el Estado.

39. Plataforma ICDE

Proyección de contenido para plataforma ICDE. Tener en cuenta los siguientes enlaces, como hipervínculos complementarios al contenido:

- <https://catastromultiproposito.dnp.gov.co/acerca-de/Paginas/Preguntas-frecuentes-Instituto-Geografico-Agustin-Codazzi-IGAC.aspx>
- <https://igac.gov.co/es/catastro-multiproposito/preguntas-frecuentes>

Información extraída del sitio actual:

40. ¿Qué es la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales?

Respuesta: La ICDE es la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales, una estrategia del Gobierno nacional, coordinada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, diseñada para promover el intercambio de datos geoespaciales y disponerlos de una forma sencilla para que generen valor.



41. ¿Por qué es importante la ICDE?

Respuesta: Su importancia radica en la efectiva articulación con diferentes entidades del Estado para lograr que los datos se dispongan usando un mismo lenguaje, que puedan interoperar y con esto tener una base para un lograr un sistema de administración más efectivo.

42. ¿Qué ventajas ofrece la ICDE?

Respuesta:

- Facilita la integración, acceso y uso de la información geográfica que se produce;
- Promueve la correlación y compartición de los datos espaciales, los cuales son la columna vertebral para la toma de decisión en los territorios porque enmarcan las características físicas, económicas, sociales, ambientales e inmobiliarias de dichas regiones.

43. ¿Qué es el Marco de Referencia Geoespacial de la ICDE?

Respuesta: Es el instrumento que proporciona las directrices y lineamientos encaminados a facilitar y optimizar los procesos de gestión geoespacial. La gestión incluye los procesos y/o actividades requeridas en la planeación, producción, armonización, mantenimiento, actualización, disposición, y reutilización de recursos geoespaciales del territorio colombiano.

Este marco también cumple el propósito de dar criterios de calidad de la información geográfica del país. Los lineamientos técnicos materializan el Marco de Referencia Geoespacial del país y se articulan con las disposiciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC).

44. ¿Quiénes integran la ICDE?

Respuesta: (Listado de entidades orden nacional y territorial)

45. ¿Cómo hacer parte de la ICDE?

Respuesta:

- Únete a la Comunidad ICDE: (Enlaces a Redes Sociales)
- Contáctenos: correo ICDE



■ **Respuesta:** Un Catálogo de metadatos es un servicio que soporta el descubrimiento y acceso a grupos de datos, llamados recursos, a través de la descripción estandarizada de los mismos, empleando el protocolo estándar CSW (Catalog Service Web).

■ **47. ¿Qué es un metadato Geográfico?**

■ **Respuesta:** Serie de descriptores organizados que permiten identificar un conjunto de datos, también se define como Información estructurada y organizada de un conjunto de datos que permite consultar, evaluar, comparar, acceder, y/o utilizar la información.

■ **48. ¿Cuál es la diferencia entre dato y metadato?**

■ **Respuesta:** Hay que diferenciar claramente los datos de los metadatos: los datos describen el mundo real y son modelo de la realidad; los metadatos describen los datos y se utilizan para tomar decisiones acerca de los mismos.

49. ¿Qué tipos de metadatos se pueden documentar?

Respuesta: Basado en la Norma Internacional ISO 19119:2005 "Geographic information - Services", para la generación de metadatos de servicios. Norma "Desarrollada por el Comité Técnico ISO/TC 211 con el fin de proporcionar un marco de trabajo a los desarrolladores para crear aplicaciones que permitan a los usuarios acceder y procesar datos geográficos procedentes de diversas fuentes a través de interfaces de computación genéricas dentro de un entorno tecnológico de información abierto» y ha sido adoptada como parte del tema. Arquitectura OGC» del Open Geospatial Consortium (OGC)." Esta norma recomienda dos perfiles de documentación de un metadato geográfico.

50. ¿Qué papel juegan los metadatos dentro de una infraestructura de datos espaciales?

Respuesta: Gracias a los metadatos tanto productores como usuarios de información geográfica, pueden disponer de productos documentados, lo cual contribuye al mejoramiento en la creación, almacenamiento, actualización y reutilización; de productos cuyo insumo son los datos geográficos. Los metadatos geográficos son considerados la columna vertebral de una Infraestructura de Datos Espaciales -IDE, ya que facilitan la gestión de información geográfica al interior de cualquier organización. Igualmente, ofrecen información para procesar los archivos recibidos de una fuente externa al usuario, y optimizan el manejo y administración de los datos geográficos.

51. ¿Qué es un Geoservicio?

Respuesta: Es un componente de software que ofrece ciertas operaciones (servicios) de forma remota, permitiendo el acceso a una variedad de repositorios de datos geográficos y a tareas de geoprocésamiento. Usa xml como lenguaje de comunicación y es accesible a través de redes (Internet/ intranet) utilizando interfaces estandarizadas.

52. ¿Qué es el lenguaje XML?

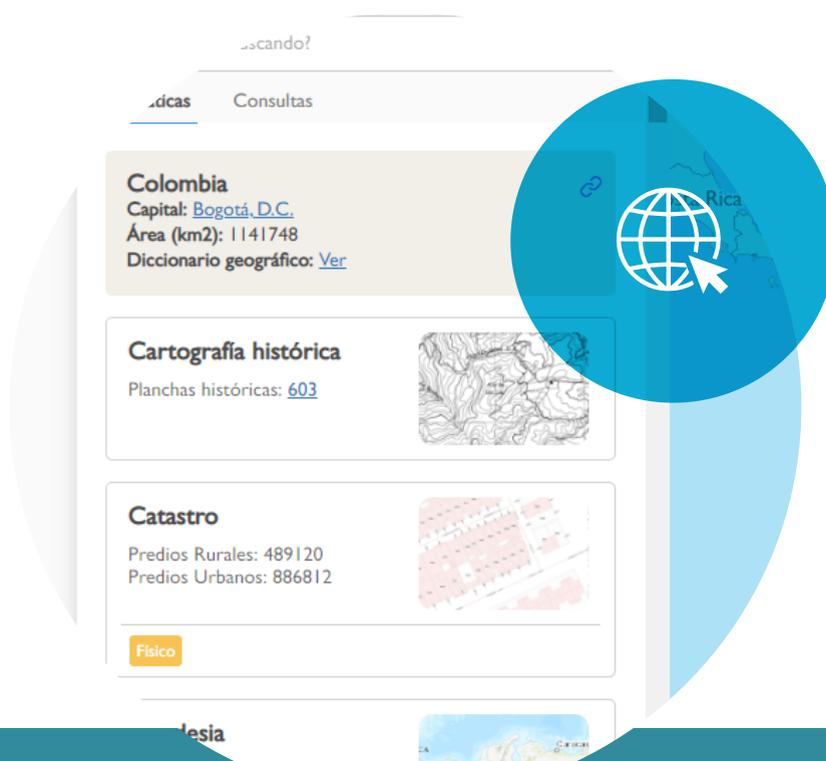
Respuesta: Es un lenguaje de marcas cuyo objetivo es el almacenamiento e intercambio de datos de manera estructurada.

53. ¿Qué es un metadato del servicio Geográfico?

Respuesta: Información estructurada que informa, la calidad, distribución, actualidad, contenido y la referencia espacial del conjunto de datos de un servicio geográfico.

54. ¿Qué es el Servidor de Metadatos?

Respuesta: Un servidor de metadatos es una herramienta de software que genera y publica servicios para la administración y la gestión del almacenamiento de metadatos, proporcionando a los clientes acceso compartido y coherente de los mismos.



Bienvenido a Colombia en Mapas

Colombia en Mapas es un atlas digital que contiene la colección más completa de mapas de Colombia. Centraliza la información de múltiples fuentes y permite conectar al ciudadano con el gobierno. Colombia en Mapas promueve la apertura, el uso de información oficial y una mejor toma de decisiones en el ámbito nacional, regional, local y personal.

55. ¿Qué es Colombia en Mapas?

Respuesta: Una atlas digital vivo; La plataforma virtual que consolida los mapas de Colombia Colombia en Mapas es un catálogo de datos que vive en la colección más completa de mapas de Colombia; Es un portal virtual y una herramienta en constante evolución. Construido para que todos los colombianos puedan consumir los recursos, las herramientas, los productos y los servicios geográficos, cartográficos y geodésico. No estamos solos en esto. Colombia en Mapas es el vehículo que dispone y centraliza la información geográfica producida por el IGAC y por todas las entidades regionales y nacionales que disponibilizan datos del territorio, con el fin de promover la toma de decisiones efectivas del gobierno, las industrias y el cuidado.

Otras temáticas disponibles

Colombia en Mapas reúne datos de más de 38 entidades, para facilitar tu búsqueda los hemos agrupado en Temáticas, acá puedes buscar la información según tu interés.

<https://www.colombiaenmapas.gov.co/inicio/#>

56. VIVI- Ventanilla Virtual Integrada del IGAC

Bienvenido al Servicio de Autenticación Digital. Podrás acceder a las diferentes plataformas y trámites del Estado con un único usuario y contraseña.

Acceso con documento de identidad

Tendrás cobertura total para realizar trámites y servicios de entidades del Estado Colombiano que hagan uso del Servicio de Autenticación.



Acceso con correo electrónico

Gracias a la Autenticación Digital podrás acceder a las diferentes plataformas y trámites del Estado con un único usuario y contraseña.

Inicio de sesión

Persona natural Persona jurídica

Los campos marcados con * son obligatorios.

Tipo de acceso*

Cédula de ciudadanía*

[CONTINUAR](#)

[OLVIDÉ MI CONTRASEÑA](#)

[¿No tienes cuenta? REGÍSTRATE AQUÍ](#)

[Conoce el Autenticador Digital](#)
[¿Por qué registrarme?](#)

Podrás acceder a los siguientes servicios:

Carpeta Ciudadana Digital

Consulta y descarga tus documentos más importantes como:

- Histórico de licencia de conducción.
- Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal.
- Certificado de inscripción y registro de tarjeta profesional.

¡Y muchos más!

GOV.CO

Realiza más de 1700 trámites de una forma fácil y segura.

- Búsqueda por ubicación geográfica.
- Orientación para las búsquedas.
- Trámites y servicios más buscados en tu ubicación.
- Ejercicios de participación ciudadana.
- Actualidad y noticias del Estado

Otros servicios

Encuentra más servicios en línea y portales del Estado colombiano que incorporen la autenticación digital.

iRegistrarse es muy fácil!

PASO 1

Regístrate con tu número de identificación o correo electrónico

PASO 2

Selecciona tu prestador de servicios

PASO 3

Diligencia los datos de información personal

PASO 4

Responde las preguntas de identidad para protegerte

PASO 5

Crea tu contraseña y confirma tu cuenta vía correo electrónico

iRegístrate ahora!

