



El campo
es de todos

Minagricultura



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

Agencia Nacional de Tierras

Tabla de contenido

I. JUSTIFICACIÓN	3
II. OBJETIVOS	4
III. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN, VARIABLES Y CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN	5
IV. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	7
A. VARIABLE GEOGRÁFICA	7
B. VARIABLE DEMOGRÁFICA	15
C. VARIABLES INTRÍNECAS Y DE COMPORTAMIENTO	25
V. GRUPOS DE INTERÉS	34
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44

I. Justificación

La gestión de las entidades públicas se ha enfocado en la atención eficiente, eficaz y efectiva del Ciudadano, a través del acceso a la información, trámites y servicios, para lo cual se han configurado esquemas de atención a través de diferentes canales de comunicación.

La implementación y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación, permite contar con información concreta, detallada y específica de la población con que se materializa el relacionamiento institucional por parte de la Agencia.

La información de la población es un insumo valioso para la formulación de acciones, estrategias, lineamientos y políticas. En ese sentido, la caracterización tiene como propósito identificar necesidades, trámites, variables económicas, demográficas y geográficas de la población beneficiaria (ciudadanos y grupos de interés), con el fin de modificar y mejorar el desempeño y resultados de la gestión adelantada, en beneficio de los ciudadanos y grupos de interés.

En el nivel institucional, un adecuado ejercicio de caracterización aporta en múltiples frentes: (i) facilita la toma de decisiones públicas; (ii) permite identificar las necesidades de la población con el fin de generar propuestas dirigidas a la satisfacción de sus derechos y expectativas, adecuando la oferta institucional en caso de ser necesario; (iii) mejora los criterios de priorización y focalización de recursos, de la oferta institucional y de servicios a aquellos grupos poblacionales más vulnerables; (iv) optimiza la adecuación o apertura de canales institucionales que faciliten la atención o comunicación (con) los beneficiarios; (v) promueve la participación de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el desarrollo de procesos de gestión de la entidad y, (vi) facilita la promoción de su participación en instancias de rendición de cuentas¹.

Identificar las condiciones, variables y características de los ciudadanos y grupos de interés, permite a la Agencia Nacional de Tierras, evaluar las necesidades y oportunidades de cobertura a nivel territorial, las alternativas de mejoramiento de los procesos, procedimientos y herramientas para atender las solicitudes y trámites de nuestros usuarios, de tal suerte que permita avanzar en las acciones para atender las necesidades de la población rural en Colombia, en desarrollo del objeto misional.

¹ Agencia Nacional de Tierras. CARACTERIZACION DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES (2018-II). Pág. 3. 2019

II. Objetivos

Objetivo General

Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos beneficiados o interesados en la ejecución de la política de ordenamiento social de la propiedad rural en Colombia, con el fin de diseñar, implementar o ajustar la oferta de servicios institucionales, los instrumentos de transparencia y acceso a la información, las herramientas de participación y los mecanismos de rendición de cuentas a la población objetivo y a los contextos territoriales sobre los cuales interviene la Agencia Nacional de Tierras.

Objetivos Específicos

- Definir y priorizar las variables y categorías de análisis de la información, así como los mecanismos de recolección y sistematización necesarios para la caracterización e identificación de intereses, necesidades y expectativas de la población beneficiada o interesada en la ejecución de la política de ordenamiento social de la propiedad rural en Colombia.
- Realizar una adecuada caracterización de la población objeto de la política de ordenamiento social de la propiedad, con el fin de adecuar los procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios ofertados por la ANT.
- Identificar las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ANT en materia de requerimientos de información y canales de comunicación Agencia - usuario, con el fin de adecuar la oferta institucional a los requerimientos de la población (Política de transparencia y acceso a la información).
- Establecer las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ANT en materia de instancias de participación e interlocución Agencia – Grupos de interés, con el fin de adecuar la oferta institucional de procesos de gestión colaborativa a los requerimientos de la población (política de participación ciudadana).
- Identificar las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ANT en materia de mecanismos de rendición de cuentas, con el fin de propiciar espacios institucionales presenciales y/o virtuales para su desarrollo (Política de rendición de cuentas).

III. Mecanismos de Recolección, Variables y categorías de la información

El ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se desarrolla con base en el análisis de información proveniente de tres fuentes: (i) la base de datos de Servicio al Ciudadano, (ii) los datos consignados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO, y (iii) los datos de la operación del centro de contacto de la Entidad.

(i) Base de datos de Servicio al Ciudadano

Este repositorio corresponde a información de Ciudadanos asesorados por la Agencia Nacional de Tierras en los canales presencial y telefónico, en lo corrido de las vigencias 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021, con un total de 269.644 Ciudadanos.

(ii) Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO.

El análisis de algunas de las variables desagregadas en el documento se complementó con la revisión de los datos consignados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO. El análisis se realizó, sobre un registro total de 92.967 personas naturales y 216 personas jurídicas que han diligenciado el Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento - FISO correspondiente. Es de subrayar que el registro de personas jurídicas incluye asociaciones de trabajadores agrarios, cooperativas y asociaciones de economía solidaria, entidades de derecho público o cualquier organización constituida con aspiraciones de acceder a la oferta institucional de la ANT, por lo cual su análisis también se hace relevante para la caracterización de grupos de interés².

(iii) Centro de Contacto.

La información del centro de contacto es la recopilada en cada una de las atenciones dadas a los Ciudadanos en los canales de atención presencial y telefónico, por los agentes de Servicio al Ciudadano vinculados mediante la operación del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO, con el cuál se atiende el primer nivel de servicio. Este nivel de servicio está relacionado con asesoría y orientación a los Ciudadanos, sobre la oferta institucional de la Agencia, diligenciamiento de Formulario FISO, revisión del estado de trámites y respuestas a requerimientos de los Ciudadanos en la Entidad. El análisis de

² La información contenida en el Registro de Sujetos de Ordenamiento, se emplea de manera complementaria por cuanto solo se cuenta con un universo de datos de 93.183 personas, correspondiente al 43,55% de la información aportada por la base de datos de Servicio al Ciudadano.

esta información integra la **totalidad de asesorías realizadas a los ciudadanos** mediante el uso de los canales ya mencionados³, con el fin de obtener datos sobre variables intrínsecas y de comportamiento.

(iv) Variables y categorías.

La identificación de variables para el análisis y caracterización de la población, se realizó de acuerdo con la información contenida en las diferentes fuentes de información. Sin embargo, en las bases de datos consultadas, aunque existen campos de información compartidos, también existen campos que no coinciden o faltantes para el análisis de los registros, lo cual dificulta el proceso de convalidación. En la tabla 1 se presenta las variables que manejan las diferentes bases de datos:

Tabla 1: Variables y categorías Fuentes de información

Tipo de variable	Dato usuario	CRM	FISO	
			Persona natural	Persona Jurídica
Geográficas	Departamento	x	x	x
	Municipio	x	x	x
	Dirección		x	x
Demográficas	Nombres y apellidos	x	x	
	Tipo de documento	x	X	
	Documento	x	X	
	Sexo	x	x	
	Edad	x	x	
	Fecha de nacimiento		x	
	Teléfono	x	x	
	Celular	x	x	
	Email	x	x	
	Tipo de población	x	x	
	Escolaridad		x	
	Vulnerabilidad		x	
Intrínsecas	Intereses	x	x	X
	Acceso - uso de canales	x		X

³ Atención al ciudadano en el canal telefónico y presencial, en el nivel central –CAN y Chapinero-, en Puntos de Atención Territorial –PAT y Unidades de Gestión Territorial – UGT.

Tipo de variable	Dato usuario	CRM	FISO	
			Persona natural	Persona Jurídica
De comportamiento	Beneficios buscados	x	x	X

Finalmente, debe señalarse que la caracterización presentada se sustentará principalmente en el análisis de información contenida en la Base de datos de Servicio al Ciudadano, dado que el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, aun cuando cuenta con datos actualizados tiene dos aspectos a considerar, (i) representa una muestra de registros menor si se le compara con la información que aporta la Base de datos de Servicio al Ciudadano y, (ii) los registros presentan campos sin diligenciar y vacíos de información, lo cual genera problemas para su análisis y dificulta la construcción de conclusiones aplicables a toda la población objetivo de la ANT.

IV. Clasificación y análisis de la información obtenida

A. Variable geográfica

La variable geográfica identifica la ubicación geográfica de los usuarios que acceden a la oferta de servicios de la Agencia Nacional de Tierras. De acuerdo con el análisis de los registros se observa que Antioquia, Meta, Cauca, Bogotá, Nariño, Magdalena, Huila, Putumayo, Casanare, Santander, Cundinamarca y Caquetá concentran el mayor número de usuarios con procesos al interior de la Agencia, correspondiente al 61,56% sobre el total de registros.

Tabla 2: Número de usuarios por Departamento

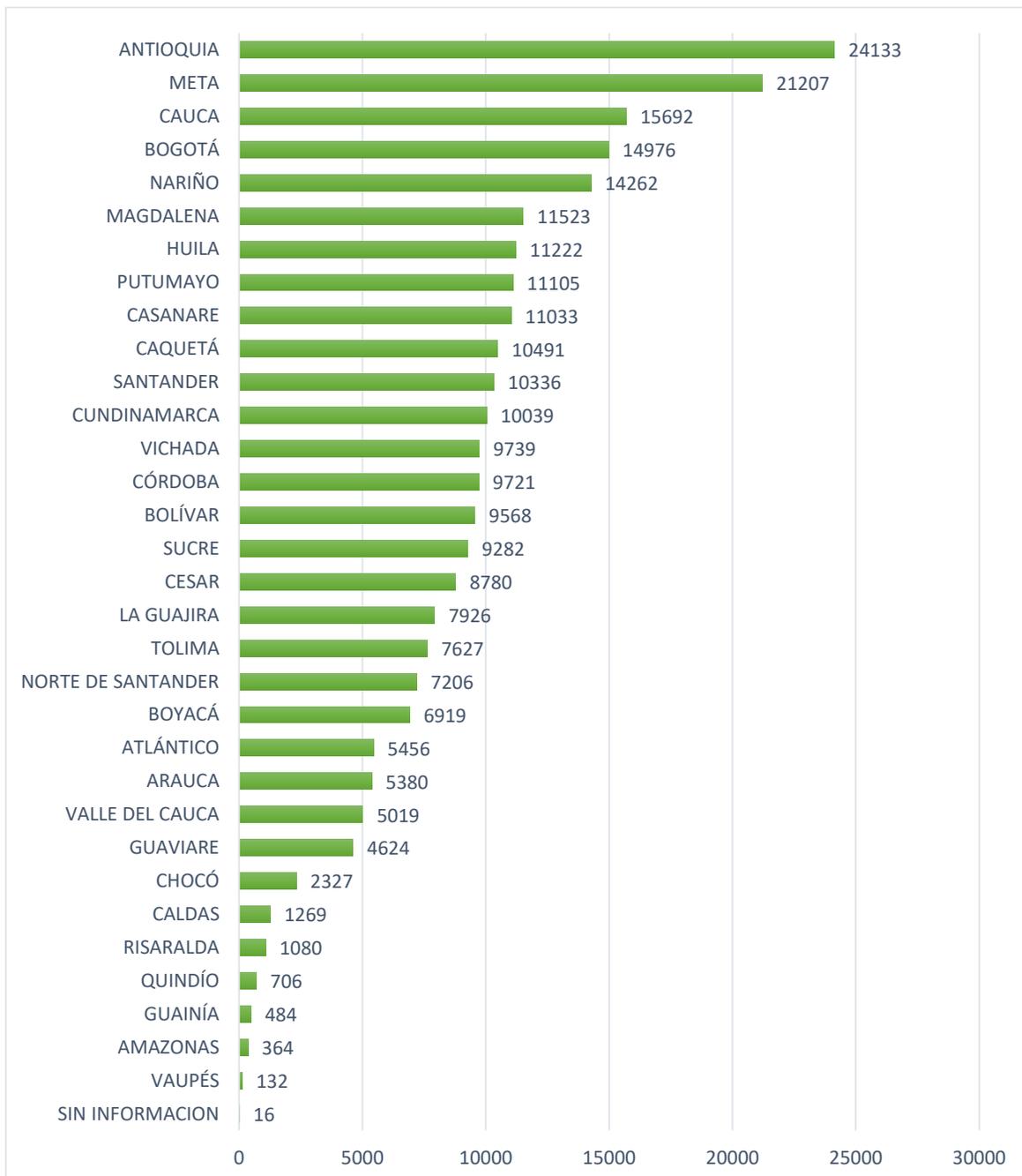
Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
AMAZONAS	364	0,14%
ANTIOQUIA	24.133	8,95%
ARAUCA	5.380	2,00%
ATLÁNTICO	5.456	2,02%

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
BOGOTÁ	14.976	5,55%
BOLÍVAR	9.568	3,55%
BOYACÁ	6.919	2,57%
CALDAS	1.269	0,47%
CAQUETÁ	10.491	3,89%
CASANARE	11.033	4,09%
CAUCA	15.692	5,82%
CESAR	8.780	3,26%
CHOCÓ	2.327	0,86%
CÓRDOBA	9.721	3,61%
CUNDINAMARCA	10.039	3,72%
GUAINÍA	484	0,18%
GUAVIARE	4.624	1,72%
HUILA	11.222	4,16%
LA GUAJIRA	7.926	2,94%
MAGDALENA	11.523	4,27%
META	21.207	7,87%
NARIÑO	14.262	5,29%
NORTE DE SANTANDER	7.206	2,67%
PUTUMAYO	11.105	4,12%
QUINDÍO	706	0,26%
RISARALDA	1.080	0,40%
SANTANDER	10.336	3,83%

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
SIN INFORMACION	16	0,01%
SUCRE	9.282	3,44%
TOLIMA	7.627	2,83%
VALLE DEL CAUCA	5.019	1,86%
VAUPÉS	132	0,05%
VICHADA	9.739	3,60%
Total general	269.644	100,00%

Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Gráfico 1: Departamentos con mayor número de usuarios



Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Dirección
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
www.agenciadetierras.gov.co

Código Postal
111511

Registro de Sujetos de Ordenamiento RESO – Personas Naturales y jurídicas.

Con base en los datos consignados en el Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, se realizó el análisis de personas naturales y jurídicas inscritas por Departamento.

Con relación al número de personas naturales inscritas, el 68,03% de solicitudes están concentradas en nueve departamentos y el Distrito Capital, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Huila, Cauca, Córdoba, Sucre, Nariño, Caquetá, Bolívar y Magdalena, liderados por Bogotá⁴, quién concentra el 15,18% de las 92.967 personas naturales inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO.

Tabla 3: Número de personas naturales inscritos en RESO por Departamento

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
BOGOTÁ	14.111	15,18%
META	8.084	8,70%
ANTIOQUIA	7.202	7,75%
HUILA	6.468	6,96%
CAUCA	4.806	5,17%
CÓRDOBA	4.781	5,14%
SUCRE	4.629	4,98%
NARIÑO	4.466	4,80%
CAQUETÁ	4.390	4,72%
BOLÍVAR	4.304	4,63%
MAGDALENA	4.054	4,36%
CUNDINAMARCA	3.772	4,06%

⁴ Debe aclararse que el acceso a la inscripción al RESO se realiza principalmente por demanda y que, la Agencia Nacional de Tierras no cuenta con sedes y/o puntos de atención en todos los departamentos. Lo anterior, además de dar cuenta de la falta de capacidad institucional en territorio, explica porqué Bogotá se ubica como el punto principal para el Registro de Sujetos de Ordenamiento Social.



El campo
es de todos

Minagricultura



Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
TOLIMA	3.503	3,77%
NORTE DE SANTANDER	2.871	3,09%
ATLÁNTICO	2.781	2,99%
CASANARE	2.515	2,71%
BOYACÁ	2.383	2,56%
CESAR	2.233	2,40%
RISARALDA	908	0,98%
LA GUAJIRA	777	0,84%
QUINDÍO	648	0,70%
CALDAS	610	0,66%
PUTUMAYO	579	0,62%
GUAVIARE	533	0,57%
SANTANDER	477	0,51%
VALLE DEL CAUCA	465	0,50%
ARAUCA	397	0,43%
CHOCÓ	99	0,11%
VICHADA	38	0,04%
VAUPÉS	28	0,03%
GUAINÍA	28	0,03%
NO REGISTRA	14	0,02%
AMAZONAS	13	0,01%
Total general	92.967	100,00%

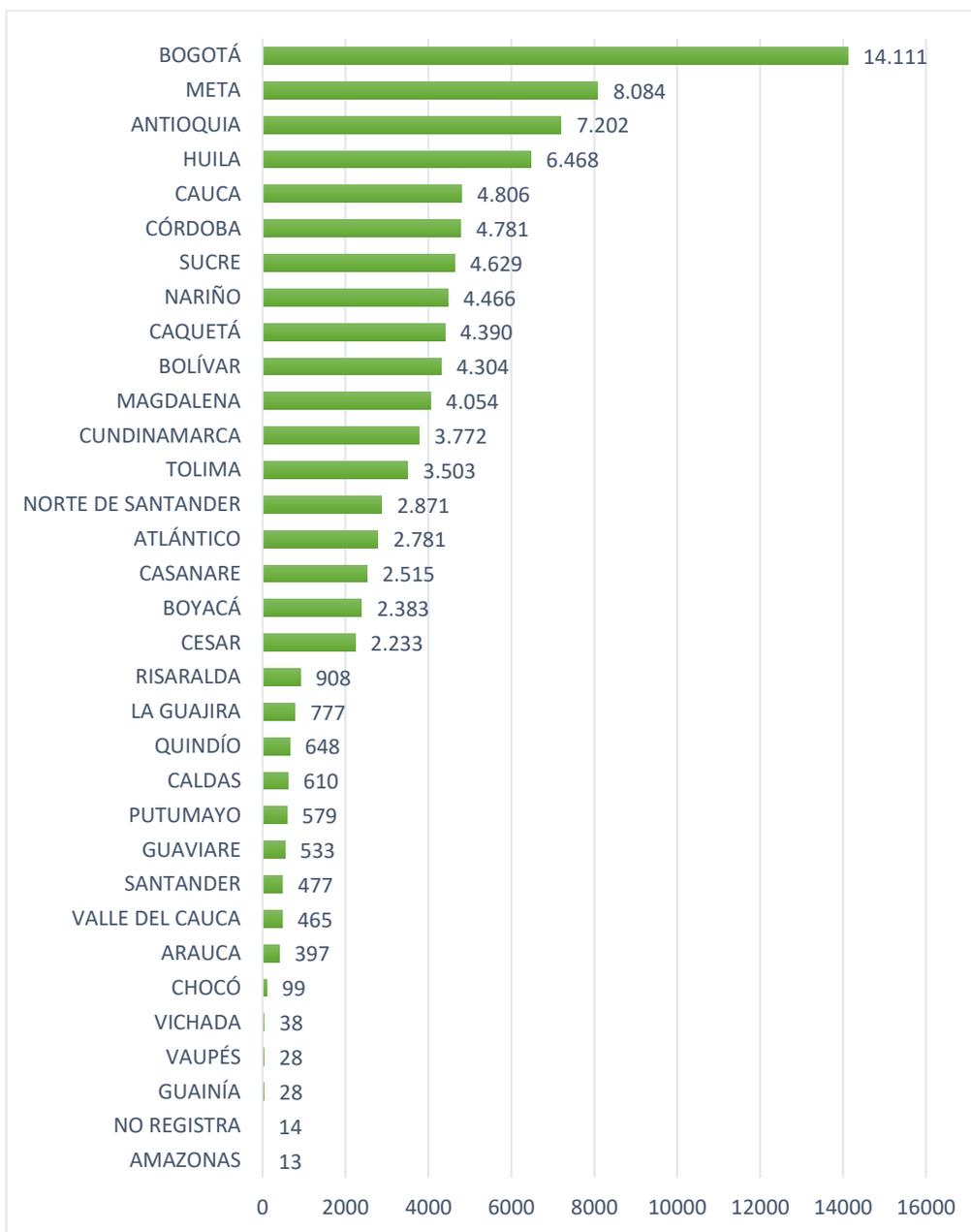
Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Dirección
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
www.agenciadetierras.gov.co

Código Postal
111511

Gráfico 2: Departamentos con mayor número de personas naturales inscritas en RESO



Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Línea de Atención en Bogotá
 (+57 1) 5185858, opción 0

Dirección
 Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
www.agenciadetierras.gov.co

Código Postal
 111511

Con base en la información procesada y comparado con la caracterización presentada en el tercer trimestre de 2020, se observa un aumento de la población inscrita en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO al primer cuatrimestre de 2021 en un 19,96%, en mayor porcentaje en Bogotá, Meta, Antioquia, Huila, Cauca, Córdoba, Sucre, Nariño, Caquetá, Bolívar y Magdalena.

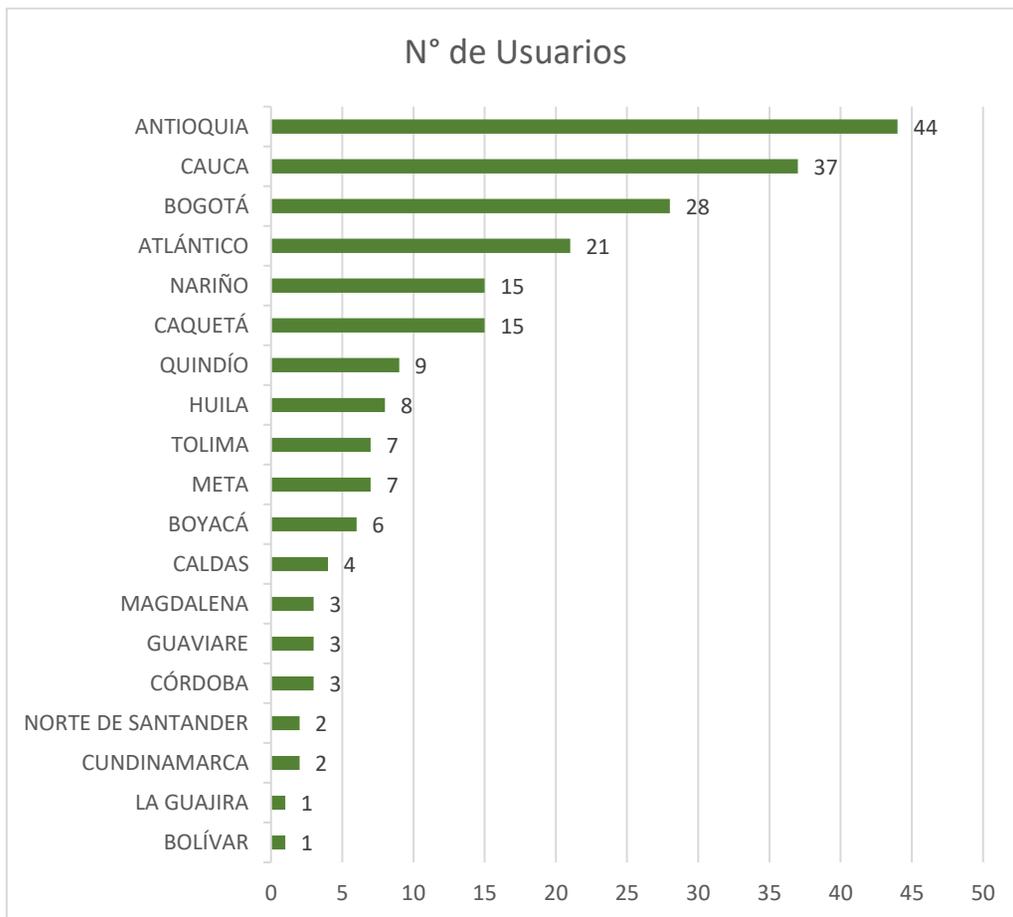
Con relación al número de personas jurídicas inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, el 60,19% de solicitudes están concentradas en cuatro departamentos, en su orden, Antioquia, Cauca, Bogotá y Atlántico, liderados por Antioquia, quién concentra el 20,37% de las 216 personas jurídicas inscritas, según se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4: Número de personas jurídicas inscritas en RESO por Departamento

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
ANTIOQUIA	44	20,37%
ATLÁNTICO	21	9,72%
BOGOTÁ	28	12,96%
BOLÍVAR	1	0,46%
BOYACÁ	5	2,31%
BOYACÁ	1	0,46%
CALDAS	4	1,85%
CAQUETÁ	15	6,94%
CAUCA	37	17,13%
CÓRDOBA	3	1,39%
CUNDINAMARCA	2	0,93%
GUAVIARE	3	1,39%
HUILA	8	3,70%
LA GUAJIRA	1	0,46%
MAGDALENA	3	1,39%
META	7	3,24%
NARIÑO	15	6,94%
NORTE DE SANTANDER	2	0,93%
QUINDÍO	9	4,17%
TOLIMA	7	3,24%
Total general	216	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Gráfico 3: Número de personas jurídicas inscritas en RESO por Departamento



Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

B. Variable demográfica

Las variables demográficas dan cuenta de las características generales de la población objetivo de la Agencia Nacional de Tierras. Para el análisis demográfico de la población se priorizaron aquellos datos relacionados con la identificación personal de los sujetos, edad, sexo, escolaridad y grupo poblacional al cual pertenecen, campesinos, indígenas, raizales, negritudes o sin autorreconocimiento (población general), además de otras

condiciones que resultan ser relevantes en el análisis: víctimas de desplazamiento y sujetos involucrados en procesos de desmovilización – reincorporación.

Edad.

Para el análisis de esta variable se procesaron 269.644 registros, del cual se observa que un 63,63% de los datos registrados no cuenta con el dato de edad. No obstante, con los datos analizados se observa que el grupo etario más representativo es el de la población de 26 a 35 años con el 14,53%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 9,77% y el grupo de 36 a 45 años con el 10,68%, tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 5: Población por rangos de edad

Rango de Edades	Número de Usuarios	Porcentaje
DE 16 A 25 AÑOS	5.113	1,90%
DE 26 A 35 AÑOS	39.176	14,53%
DE 36 A 45 AÑOS	21.263	7,89%
DE 56 A 65 AÑOS	28.811	10,68%
MAYOR A 76	3.647	1,35%
MENOR DE 16	63	0,02%
SIN INFORMACION	171.571	63,63%
TOTAL	269.644	100,00%

Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Con relación a la caracterización presentada del tercer trimestre de 2020, el porcentaje de participación se incrementó en un 5,4%, en el número de personas, con incremento en todos los rangos etarios.

En ese sentido, el análisis permite evidenciar que la población que está adelantando algún trámite de tierras ante la Agencia no se está limitando únicamente a personas mayores, lo cual puede estar determinado por los cambios generacionales y la dinámica rural, lo cual conlleva a que los trámites se adelanten por personas más jóvenes. Así mismo, es importante lograr que los datos se registren en su totalidad en los diferentes sistemas de información de la Agencia.

Tipo de población.

Los registros analizados evidencian que el 79,25% corresponde a población campesina, lo cual es coherente con la misionalidad de la Agencia, vale la pena aclarar que tanto desplazados como desmovilizados, pueden incluirse o catalogarse en el universo de población que se identifica como campesina. A continuación, se presenta la clasificación de la población:

Tabla 6: Clasificación de la población

Tipo de Población	Número de usuarios	Porcentaje
SIN INFORMACION	29.569	10,97%
CAMPESINO	213.702	79,25%
OTRO	14.945	5,54%
TRABAJADOR AGRARIO	11.428	4,24%
TOTAL	269.644	100,00%

Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Los datos consignados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO - personas naturales coinciden en la tendencia de caracterización de la población, arrojando que el 60,57% de la población se denomina como campesino, un 11,62% con la condición de trabajador agrario y un 15,42% con otra condición, tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 7: Clasificación de la población - RESO

Tipo de Población	Número de usuarios	Porcentaje
SIN INFORMACION	11.519	12,39%
CAMPESINO	56.312	60,57%
OTRO	14.336	15,42%
TRABAJADOR AGRARIO	10.800	11,62%
TOTAL	92.967	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Para la clasificación de la población, el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO contiene datos que permiten identificar atributos sociales y económicos de la población

objetivo que ha surtido un trámite para ser beneficiario del Fondo de Tierras, relacionados con condiciones como el ser o no víctima del conflicto, cabeza de hogar, si fue o no beneficiaria de programas ejecutados por el INCORA o el INCODER, o si es propietario de otros predios rurales. Esta información se presenta en las siguientes tablas:

Tabla 8: Atributos adicionales de la población objetivo - RESO

Atributo	SI	PORCENTAJE	NO	PORCENTAJE	NO RESPONDE	TOTAL
CABEZA DE HOGAR	71260	76,65%	21249	22,86%	458	92.967
VICTIMA	39114	42,07%	44398	47,76%	9455	92.967
BENEFICIARIO INCORA/INCODER	1730	1,86%	91091	97,98%	146	92.967

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Los atributos adicionales permiten identificar que del número de personas naturales inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO el 76,65% es cabeza de hogar, el 42,07% se reconoce como víctima del conflicto, y el 97,98% no ha sido beneficiario del INCORA o el INCODER. Lo anteriormente mencionado demuestra que la ampliación de cobertura y las garantías ofrecidas por la Agencia, han incidido en un mayor acceso y acercamiento de la población a los trámites que ofrece la Entidad, en desarrollo de su objeto misional.

Tabla 9: Atributos económicos de la población objetivo - RESO

Atributo	SI	PORCENTAJE	NO	PORCENTAJE	NO REGISTRA	TOTAL
Propietario predio rural	34.353	36,95%	50.308	54,11%	8.306	92967
Obligado a declarar renta	3.541	3,81%	80.977	87,10%	8.449	92967

Fuente: RESO, personas naturales. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con base en los atributos económicos se puede observar que del número de personas naturales inscritas en el RESO el 36,95% son propietarios de un predio rural y el 3,81%

están obligados a declarar renta; sin embargo, no se tienen datos de la extensión de los predios de la población propietaria.

En la tabla anterior, se observa que el 87,10% de las personas naturales registradas no está obligada a declarar renta. En ese sentido, es adecuado analizar la información de ingresos mensuales reportados para constatar los resultados obtenidos.

Con base en la información de ingresos de las personas naturales inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, se observa que el 55,25% cuenta con un ingreso entre 0 a \$ 500.000, que es inferior a un salario mínimo mensual legal vigente, y el 20,69% cuenta con un ingreso entre \$ 500.001 a \$ 1.000.000.

A continuación, se presenta el número de personas de acuerdo con el rango del ingreso mensual, de acuerdo con los datos registrados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO:

Tabla 10: Rangos ingreso mensual de la población objetivo – RESO

Ingresos	Número de personas	%
0 a \$ 500.000	51.391	55,28%
\$ 1.000.001 a \$ 2.000.000	3.910	4,21%
\$ 2.000.001 a \$ 3.000.000	1.057	1,14%
\$ 3.000.001 a \$ 4.000.000	509	0,55%
\$ 4.000.001 a \$ 5.000.000	260	0,28%
\$ 500.001 a \$ 1.000.000	19.232	20,69%
Más de \$ 5000.000	318	0,34%
NO REGISTRA	16.290	17,52%
TOTAL	92.967	100,00%

Fuente: RESO, personas naturales. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Género.

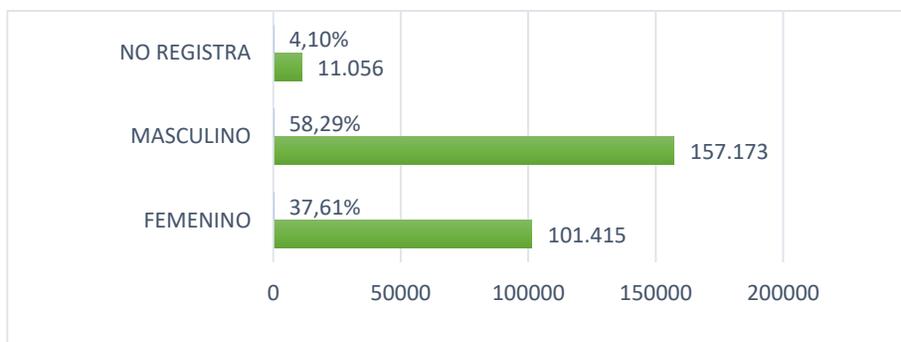
Con base en los registros disponibles al analizar las categorías “masculino y femenino”, se observa que el 58,29% es población masculina y el 37,61% es población femenina. Resultados que son coherentes con la dinámica del porcentaje de hombres y mujeres residentes en el área rural, evidenciando un aumento leve en la población femenina frente al 3er trimestre de 2020, pasando del 37,18% al 37,61%. A continuación, se presenta la tabla con el número de registros.

Tabla 11: Clasificación de la población objetivo según género

SEXO	Número de personas	%
FEMENINO	101.415	37,61%
MASCULINO	157.173	58,29%
NO REGISTRA	11.056	4,10%
TOTAL	269.644	100,00%

Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Gráfico 4: Población objetivo según género



Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

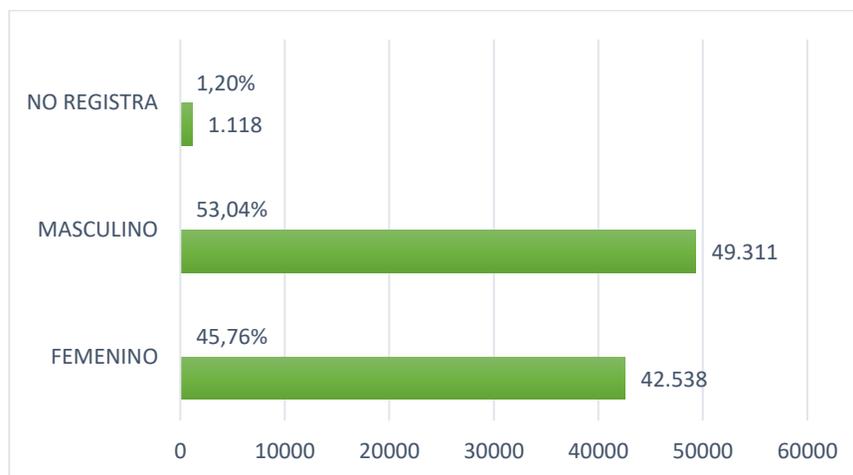
Con el fin de complementar ese análisis y verificar la tendencia se analizarán los registros del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO con relación al género de las personas naturales registradas corroboran la tendencia de participación mayoritaria de hombres que exhiben los registros históricos. De acuerdo con el RESO, el 53,04% es población masculina, frente a un 45,76% de población femenina, tal como se presenta a continuación:

Tabla 12: Clasificación de la población objetivo según género – RESO

SEXO	Número de personas	%
FEMENINO	42.538	45,76%
MASCULINO	49.311	53,04%
NO REGISTRA	1.118	1,20%
TOTAL	92.967	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Gráfico: Población objetivo según género – RESO



Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con base en los resultados arrojados, se observa una brecha entre mujeres y hombres, aunque en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO se ve una disminución positiva de la brecha existente. Esto implica que la Agencia debe continuar con el fortalecimiento de las acciones que aumenten el ingreso de las mujeres a los programas de acceso a la propiedad, en aras de impactar la dinámica de la producción en materia de tierras en el sector rural, y fomentar acciones afirmativas de género.

Nivel educativo.

La variable de escolaridad resulta importante a la hora de identificar el grado de vulnerabilidad que presenta la población objetivo de la Agencia; lo anterior, estimando que las condiciones educativas comprenden una de las variables que más afectan el cálculo del Índice de Pobreza Multidimensional. Este dato resulta relevante porque orienta qué tipo de acciones y complejidad deben tener los instrumentos y herramientas utilizadas para el uso y acceso por parte de la población objetivo que accede a los servicios de la Agencia.

En ese sentido es relevante garantizar que la población cuente con el soporte, canales y orientaciones claras para garantizar el éxito del relacionamiento, en desarrollo de cualquier trámite o servicio.

De los registros analizados se observa que el 16,00% de la población tiene educación básica primaria; sin embargo, se observa que del total de registros el 67,00% no se tiene información, tal y como se observa a continuación:

Tabla 13: Clasificación por nivel educativo

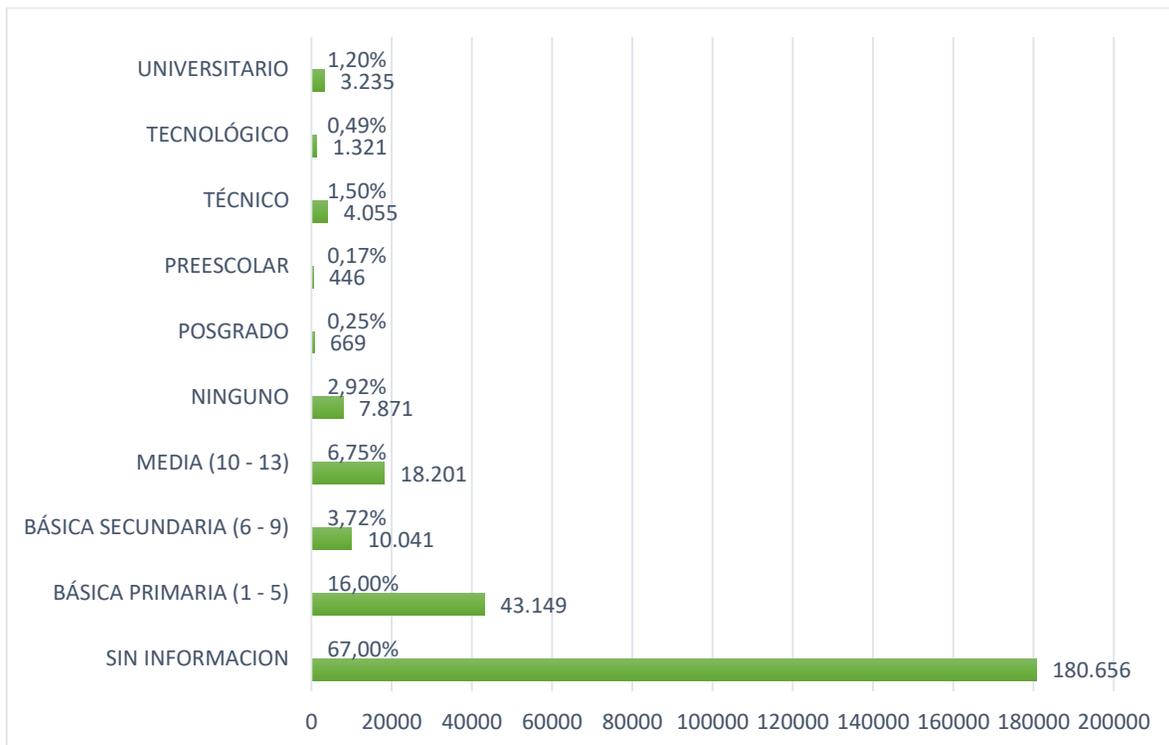
NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	180.656	67,00%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	43.149	16,00%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	10.041	3,72%
MEDIA (10 - 13)	18.201	6,75%
NINGUNO	7.871	2,92%
POSGRADO	669	0,25%
PREESCOLAR	446	0,17%
TÉCNICO	4.055	1,50%
TECNOLÓGICO	1.321	0,49%
UNIVERSITARIO	3.235	1,20%
TOTAL	269.644	100,00%

Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Con la información analizada, se observa que la población objetivo en su mayoría cuenta con formación básica primaria, secundaria y media, y que el porcentaje es bajo en materia de formación superior. Teniendo en cuenta el porcentaje de población que no

tiene información, es pertinente evaluar la razón del porque no diligencian dicha información, y si una razón obedece a la complejidad de los formatos, herramientas o instrumentos para el acceso a los trámites o servicios.

Gráfico 6: Nivel educativo Población objetivo



Fuente: Subdirección de Sistemas de información de Tierras, Base de Datos de Servicio al Ciudadano.

Contrastando la tendencia con relación al nivel educativo con la información del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, el 69,35% de las personas naturales registradas cuentan con básica primaria, básica secundaria y media; lo cual concuerda con el análisis presentado anteriormente. A continuación, se presenta la clasificación por nivel educativo:



Tabla 14: Clasificación por nivel educativo – RESO

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	38.458	41,37%
MEDIA (10 - 13)	16.916	18,20%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	9.102	9,79%
NINGUNO	7.111	7,65%
TÉCNICO	3.716	4,00%
UNIVERSITARIO	2.873	3,09%
TECNOLÓGICO	1.206	1,30%
POSGRADO	580	0,62%
PREESCOLAR	429	0,46%
SIN INFORMACIÓN	12.576	13,53%
TOTAL	92.967	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Gráfico 7: Nivel educativo Población objetivo – RESO



Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

C. Variables intrínsecas y de comportamiento

Las variables intrínsecas permiten dar cuenta de las preferencias individuales de la población y de las preferencias comunes de los grupos de valor respecto de intereses, lugares de encuentro, acceso - uso de canales de interlocución y conocimiento de los servicios de la entidad por parte de los mismos. Las variables de comportamiento, por su parte, aportan a la identificación de las motivaciones de la población para interactuar con la entidad, verificando niveles de uso (frecuencia de la interacción) y los intereses o beneficios que se buscan con esta.

Teniendo en cuenta la información disponible en el CRM que soporta la operación del Centro de Contacto contratado por la Agencia en el marco del Acuerdo Marco de servicio BPO, el cual integra las asesorías realizadas a los ciudadanos en los canales telefónico y presencial⁵, se obtuvieron datos sobre las variables intrínsecas y de comportamiento. A continuación, se presenta la información del CRM (del CRM se excluyen las asesorías realizadas en las Ferias):

Tabla 15: Población atendida en el canal presencial – CRM

Vigencia 2017

Mes	Unidades de Gestión Territorial	Puntos de Atención a Tierras	Bogotá Can	Ferias	(CIS) Chaparral	Banco Mundial
Enero	295	77	751	0	0	0
Febrero	699	69	986	0	18	0
Marzo	1.002	63	1191	0	66	0
Abril	780	71	694	0	50	0
Mayo	1.081	154	1.297	0	107	0
Junio	1.021	448	1.455	0	129	0
Julio	993	585	1.291	123	112	0
Agosto	1.169	727	1.310	46	157	0
Septiembre	1.206	730	1.193	0	145	37
Octubre	1.166	688	1.357	118	100	27
Noviembre	1.153	695	1.180	283	112	44
Diciembre	801	771	660	375	93	13
Total	11.366	5.078	13.365	945	1.089	121

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras y cifras de Ciudadanos asesorados en Ferias

⁵ Servicio al Ciudadano en el nivel central –CAN y Chapinero-, en Puntos de Atención Territorial – PAT y Unidades de Gestión Territorial – UGT.



El campo
es de todos

Minagricultura



Vigencia 2018

Mes	Unidades de Gestión Territorial	Puntos de Atención a Tierras	Bogotá Chapinero	Bogotá Can	(CIS) Chaparral	Ferias	Banco Mundial
Enero	1.061	928	0	613	52	187	19
Febrero	1.589	1.585	0	991	110	0	11
Marzo	1.007	1.628	354	820	98	66	4
Abril	1.528	1.634	1.006	660	96	328	17
Mayo	2.076	1.609	1.056	869	85	27	0
Junio	1.193	1.716	1.179	530	83	68	0
Julio	1.776	1.824	1.005	885	105	97	0
Agosto	2.392	2.608	1.214	982	126	252	0
Septiembre	2.316	2.883	1.188	1043	112	111	0
Octubre	2.499	3.165	1.876	722	113	65	0
Noviembre	3.055	3.775	1.402	723	78	351	0
Diciembre	3.107	3.281	925	465	47	0	0
Total	23.599	26.636	11.205	9.303	1.105	1.552	51

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras y cifras de Ciudadanos asesorados en Ferias

Vigencia 2019

Mes	Unidades de Gestión Territorial	Puntos de Atención a Tierras	Bogotá Chapinero	Bogotá Can	Ferias
Enero	2,141	2,686	779	423	0
Febrero	1,562	2,672	607	469	0
Marzo	2,209	3,509	955	930	0
Abril	2,158	3,672	957	995	185
Mayo	2,725	5,142	1,342	1,094	104
Junio	1,884	3,675	1,023	786	89
Julio	2,798	4,870	1,394	720	999
Agosto	2,493	4,235	1,298	697	123
Septiembre	2,359	4,231	1,167	725	245
Octubre	2,119	4,715	1,173	800	68
Noviembre	1,872	4,100	685	716	672
Diciembre	1,592	3,428	613	565	24
Total	25,912	46,935	11,993	8,920	2,509

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras y cifras de Ciudadanos asesorados en Ferias

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Dirección
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
www.agenciadetierras.gov.co

Código Postal
111511



El campo
es de todos

Minagricultura



Vigencia 2020

Mes	Unidades de Gestión Territorial	Puntos de Atención a Tierras	Bogotá Chapinero	Bogotá Can	Ferias
Enero	1.967	3.763	731	626	71
Febrero	2.245	4.714	853	828	50
Marzo	1.237	2.624	479	484	15
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Julio	0	60	0	0	0
Agosto	0	40	0	0	0
Septiembre	484	238	437	264	0
Octubre	1.414	647	614	314	0
Noviembre	1.819	1.646	665	368	51
Diciembre	1.235	1.675	510	266	0
Total	10.401	15.407	4.289	3.150	187

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras y cifras de Ciudadanos asesorados en Ferias

Vigencia 2021

MES	PUNTOS DE ATENCIÓN A TIERRAS	UNIDADES DE GESTIÓN TERRITORIAL	BOGOTÁ CHAPINERO	BOGOTÁ CAN	FERIAS
Enero	1.600	1.142	0	0	0
Febrero	2.529	1.987	0	0	0
Marzo	1.783	1.988	772	489	0
Abril	1.658	1.268	458	153	0
Mayo	127	57	2	0	0
Junio	1.410	1.007	328	351	0
Julio	2.566	2.077	852	505	0
agosto	3.039	2.316	1.081	621	19
Septiembre	2.115	2.439	1.138	729	80
octubre	1.813	2.272	938	712	1.176
noviembre	2.468	2.308	1.077	743	120
diciembre	1.751	1.388	647	414	0
Total	22.859	20.249	7.293	4.717	1.395

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras y cifras de Ciudadanos asesorados en Ferias

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Dirección
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
www.agenciadetierras.gov.co

Código Postal
111511

Tabla 16: Población atendida en el canal telefónico – CRM

Vigencia 2017

Mes	% Nivel Atención	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas
Enero	52,00%	1.870	978
Febrero	85,00%	3.178	2.713
Marzo	83,00%	3.918	3.255
Abril	85,00%	2.856	2.438
Mayo	94,00%	2.861	2.698
Junio	91,00%	3.404	3.098
Julio	92,00%	3.117	2.865
Agosto	91,00%	3.702	3.364
Septiembre	95,00%	3.336	3.159
Octubre	95,00%	3.528	3.343
Noviembre	97,00%	3.553	3.437
Diciembre	96,00%	2.466	2.367

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Vigencia 2018

Meta	95%	80%	5%	55%			
Mes	% Nivel Atención	% Nivel de Servicio	% Abandono	% Ocupación	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Enero	97,6%	95,5%	2,4%	39,9%	2.124	2.072	52
Febrero	97,0%	95,0%	2,8%	41,8%	3.494	3.395	99
Marzo	98,0%	96,0%	2,5%	42,3%	2.841	2.770	71
Abril	95,6%	92,0%	4,3%	44,6%	4.165	3.938	181
Mayo	97,1%	94,0%	2,9%	45,0%	4.044	3.926	118
Junio	95,0%	92,0%	5,1%	55,0%	3.563	3.380	183
Julio	96,0%	92,0%	3,5%	62,9%	4.636	4.472	164
Agosto	96,0%	93,0%	3,2%	67,7%	4.876	4.719	157
Septiembre	96,0%	91,0%	3,9%	65,1%	4.894	4.696	192
Octubre	98,0%	93,5%	2,0%	63,9%	4.541	4.448	93
Noviembre	98,0%	93,5%	1,4%	63,5%	3.583	3.516	51
Diciembre	98,4%	97,0%	1,6%	63,1%	2.890	2.845	45
Total	96,9%	93,7%	3,0%	54,6%	45.651	44.177	1.406

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras



El campo
es de todos

Minagricultura



Vigencia 2019

Meta	95%	80%	5%	55%			
Mes	% Nivel Atención	% Nivel de Servicio	% Abandono	% Ocupación	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Enero	96.64%	93.80%	3.36%	59.00%	4,194	4,053	141
Febrero	81.83%	77.50%	18.17%	63.90%	5,823	4,765	1,058
Marzo	95.79%	94.75%	4.21%	55.00%	6,557	6,281	276
Abril	95.69%	94.29%	4.31%	59.80%	6,930	6,631	299
Mayo	96.31%	92.40%	3.69%	56.20%	5,670	5,461	209
Junio	96.78%	91.42%	3.22%	56.40%	4,348	4,208	140
Julio	98.33%	94.69%	1.67%	63.20%	5,161	5,075	86
Agosto	97.99%	95.69%	2.01%	61.20%	4,525	4,434	91
Septiembre	99.61%	98.66%	0.39%	62.00%	4,399	4,382	17
Octubre	99.68%	99.57%	0.32%	60.80%	4,620	4,605	15
Noviembre	99.59%	99.09%	0.41%	62.33%	4,160	4,143	17
Diciembre	99.46%	98.89%	0.54%	59.04%	3,322	3,304	18
Total	96.04%	94.23%	3.53%	59.21%	59,709	57,342	2,367

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Vigencia 2020

Meta	95%	80%	5%	55%			
Mes	% Nivel Atención	% Nivel de Servicio	% Abandono	% Ocupación	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Enero	99,22%	98,84%	0,78%	63,80%	5.152	5.112	40
Febrero	99,28%	98,51%	0,72%	61,90%	5.157	5.120	37
Marzo	99,35%	98,78%	0,65%	56,40%	3.841	3.816	25
Abril	98,41%	96,60%	1,59%	59,40%	4.591	4.518	73
Mayo	96,75%	94,62%	3,25%	65,61%	5.208	5.039	169
Junio	99,46%	99,30%	0,54%	55,60%	2.986	2.970	16
Julio	99,78%	98,22%	0,22%	59,94%	4.466	4.456	10
Agosto	100,00%	98,19%	0,00%	69,28%	3.877	3.877	0
Septiembre	99,73%	98,58%	0,27%	70,41%	7.028	7.009	19
Octubre	99,44%	97,24%	0,54%	70,63%	6.076	6.043	33
Noviembre	99,80%	97,38%	0,20%	70,40%	6.026	6.014	12
Diciembre	99,72%	97,20%	0,24%	64,96%	5.031	5.019	12
Total	99,25%	97,79%	0,75%	64,03%	59.439	58.993	446

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Dirección
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
www.agenciadetierras.gov.co

Código Postal
111511

Vigencia 2021

Meta	95%	80%	5%	55%			
Mes	% Nivel Atención	% Nivel de Servicio	% Abandono	% Ocupación	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
Enero	99,54%	96,73%	0,46%	69,13%	6.577	6.547	30
Febrero	99,73%	97,44%	0,27%	76,64%	10.936	10.906	30
Marzo	84,77%	82,91%	15,23%	64,26%	13.891	11.776	2115
Abril	98,35%	93,92%	1,65%	64,60%	11.424	11.236	188
Mayo	99,39%	98,72%	0,61%	56,57%	10.198	10.136	62
Junio	98,88%	95,05%	1,12%	59,69%	11.647	11.517	130
Julio	99,06%	97,09%	0,94%	59,88%	11.678	11.568	110
Agosto	98,42%	95,36%	1,58%	59,07%	11.982	11.793	189
Septiembre	99,26%	98,10%	0,74%	64,45%	9.721	9.649	72
Octubre	99,19%	97,50%	0,81%	66,16%	8.367	8.299	68
Noviembre	99,47%	97,83%	0,53%	64,38%	7.774	7.733	41
Diciembre	99,82%	99,70%	0,18%	63,36%	5.054	5.045	9
Total	97,99%	95,86%	2,01%	64,02%	119.249	116.205	3.044

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Analizando la información del Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento RESO, se observa que el 69,73% corresponde a solicitudes de acceso a tierras y el 30,27% a formalización de la propiedad, tal como se observa a continuación:

Tabla 17: Población atendida por tipo de solicitud - RESO

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
ACCESO A TIERRAS POR ASIGNACIÓN DE DERECHOS	55.279	59,46%
ACCESO A TIERRAS POR RECONOCIMIENTO DE DERECHOS	9.548	10,27%
FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD	28.140	30,27%
TOTALES	92.967	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Género.

Con base en los registros analizados del 2019, 2020 y lo corrido del 2021, se observa que la población masculina es la que mayor contacto tiene con la Agencia en el canal presencial y el telefónico, aunque la brecha es solamente de un 4,28%, tal como se presenta a continuación:

Tabla 18: Clasificación según género- CRM

GENERO				
MES	FEMENINO	MASCULINO	SIN INFORMACIÓN	TOTAL
ENERO_2019	4.046	5.262	774	10.082
FEBRERO_2019	2.321	3.186	1.064	6.571
MARZO_2019	4.874	5.776	3.234	13.884
ABRIL_2019	5.036	6.083	3.294	14.413
MAYO_2019	7.185	8.312	88	15.585
JUNIO_2019	5.095	5.933	548	11.576
JULIO_2019	6.682	7.628	547	14.857
AGOSTO_2019	5.892	6.874	506	13.272
SEPTIEMBRE_2019	5.709	6.759	396	12.864
OCTUBRE_2019	6.116	6.871	440	13.427
NOVIEMBRE_2019	5.060	6.071	385	11.516
DICIEMBRE_2019	4.283	4.923	296	9.502
ENERO_2020	5.454	6.164	581	12.199
FEBRERO_2020	6.145	7.084	531	13.760
MARZO_2020	3.224	3.882	1.534	8.640
ABRIL_2020	1.802	1.793	923	4.518
MAYO_2020	3.073	2.932	1.611	7.616
JUNIO_2020	2.369	2.293	1.151	5.813
JULIO_2020	3.754	3.683	1.271	8.708
AGOSTO_2020	3.431	3.392	1.464	8.287
SEPTIEMBRE_2020	4.408	4.396	1.812	10.616
OCTUBRE_2020	4.642	4.834	1.740	11.216
NOVIEMBRE_2020	5.753	5.919	1.369	13.041
DICIEMBRE_2020	4.797	4.963	1.128	10.888
ENERO_2021	5.040	5.062	1.491	11.593
FEBRERO_2021	6.622	6.605	2.434	15.661
MARZO_2021	6.794	6.076	4.287	17.157
Acumulado	129.607	142.756	34.899	307.262
	42,18%	46,46%	11,36%	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Nivel académico.

De los datos obtenidos de la caracterización de nivel académico de los Ciudadanos que se comunican al canal telefónico o visitan las instalaciones de la entidad en los diferentes puntos de gestión al ciudadano, en el histórico se observa que, el 35,25% de los ciudadanos curso hasta Primaria, el 25,67% curso hasta Bachillerato, el 10,70% es profesional y el 13,23% no brinda información, tal como se presenta a continuación:

Tabla 19: Clasificación según nivel académico - CRM

NIVEL ACADEMICO											
MES	PREESCOLAR	PRIMARIA	BACHILLER	TÉCNICO	TECNÓLOGO	PROFESIONAL	POSGRADO	CURSOS	NINGUNO	SIN INFORMACIÓN	TOTAL
ENERO_2019	-	3.501	2.467	484	250	1.293	244	21	480	1.342	10.082
FEBRERO_2019	-	2.266	1.406	299	119	666	134	8	300	1.373	6.571
MARZO_2019	-	4.190	2.852	559	231	1.421	227	11	537	3.856	13.884
ABRIL_2019	-	4.243	3.055	674	286	1.521	246	21	565	3.802	14.413
MAYO_2019	-	6.154	4.641	778	344	1.758	288	22	1.134	466	15.585
JUNIO_2019	-	4.405	3.128	582	276	1.432	224	19	569	941	11.576
JULIO_2019	-	5.677	4.064	696	326	1.804	271	12	747	1.260	14.857
AGOSTO_2019	-	5.039	3.590	719	288	1.599	280	22	632	1.103	13.272
SEPTIEMBRE_2019	-	5.104	3.284	688	304	1.517	287	11	655	1.014	12.864
OCTUBRE_2019	-	5.434	3.589	659	277	1.457	263	8	755	985	13.427
NOVIEMBRE_2019	-	4.530	3.120	550	260	1.285	266	3	684	818	11.516
DICIEMBRE_2019	-	3.695	2.600	512	187	1.110	202	8	547	641	9.502
ENERO_2020	-	4.594	3.377	659	257	1.456	240	8	634	974	12.199
FEBRERO_2020	-	5.378	3.773	738	306	1.566	291	8	736	964	13.760
MARZO_2020	17	2.850	2.176	407	153	931	144	1	392	1.569	8.640
ABRIL_2020	54	1.696	1.136	204	67	244	41	-	174	902	4.518
MAYO_2020	94	2.520	1.861	376	147	516	87	-	324	1.691	7.616
JUNIO_2020	55	1.843	1.424	309	144	490	95	-	254	1.199	5.813
JULIO_2020	86	2.935	2.285	456	226	799	166	-	368	1.387	8.708
AGOSTO_2020	82	2.642	2.106	456	191	757	161	-	295	1.597	8.287
SEPTIEMBRE_2020	75	3.253	2.561	665	291	1.176	254	-	416	1.925	10.616
OCTUBRE_2020	76	3.559	2.709	710	273	1.240	245	-	596	1.808	11.216
NOVIEMBRE_2020	69	4.384	3.332	830	340	1.452	274	-	901	1.459	13.041
DICIEMBRE_2020	99	3.808	2.938	675	236	1.004	225	-	716	1.187	10.888
ENERO_2021	89	3.956	3.048	705	266	1.021	250	-	733	1.525	11.593
FEBRERO_2021	98	5.140	3.843	953	345	1.552	286	-	958	2.486	15.661
MARZO_2021	203	5.514	4.498	1.052	432	1.813	287	-	981	2.377	17.157
Acumulado	1.097	108.310	78.863	16.395	6.822	32.880	5.978	183	16.083	40.651	307.262
	0,36%	35,25%	25,67%	5,34%	2,22%	10,70%	1,95%	0,06%	5,23%	13,23%	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras



Tipo de población.

Con base en los registros del canal presencial y telefónico, se observa que el 37,79% es población campesina, el 28,84% es población general y el 16,67% es población víctima. Lo anterior, es coherente con la información de la base de Datos de Servicio al Ciudadano y el RESO, que evidencia que el tipo de población que acude a los servicios o trámites es población sensible socialmente, que se ha acercado en mayor medida a la Agencia por el aumento de la cobertura vía Unidades de Gestión Territorial UGT y Puntos de Atención Territorial PAT. A continuación, se presenta la clasificación por tipo de población:

Tabla 20: Clasificación de la población - CRM

MES	POBLACIÓN CONSULTANTE										TOTAL
	POBLACIÓN GENERAL	VICTIMA	CAMPESINO	NEGRITUDES	GRUPO ASOCIATIVO	INDÍGENA	RAIZAL	SIN INFORMACIÓN	GITANO(A) RROM	PALENQUERO	
ENERO_2019	3.117	2.863	2.909	88	26	67	13	999			10.082
FEBRERO_2019	1.679	1.755	1.843	51	20	52	1	1.170			6.571
MARZO_2019	3.411	3.484	3.275	110	32	122	5	3.445			13.884
ABRIL_2019	3.719	3.441	3.523	90	22	117	3	3.498			14.413
MAYO_2019	4.540	4.646	5.804	134	29	158	4	270			15.585
JUNIO_2019	3.578	3.429	3.423	87	36	146	11	866			11.576
JULIO_2019	4.467	4.477	4.686	151	37	170	10	859			14.857
AGOSTO_2019	4.171	3.900	4.059	139	34	151	11	807			13.272
SEPTIEMBRE_2019	4.031	3.920	3.880	160	149	22	6	696			12.864
OCTUBRE_2019	4.190	4.189	3.947	106	19	175	7	794			13.427
NOVIEMBRE_2019	3.617	3.494	3.295	145	17	209	2	737			11.516
DICIEMBRE_2019	2.877	3.065	2.754	92	13	113	-	588			9.502
ENERO_2020	3.800	3.803	3.328	117	14	165	5	967	-	-	12.199
FEBRERO_2020	4.348	4.302	3.770	146	21	201	6	966	-	-	13.760
MARZO_2020	546	451	3.432	199	4	186	2	3.814	4	2	8.640
ABRIL_2020	1.102		2.243	143		135	3	886	3	3	4.518
MAYO_2020	1.859		3.665	202		209	3	1.672	1	5	7.616
JUNIO_2020	1.538		2.739	181		165	1	1.184	2	3	5.813
JULIO_2020	2.436		4.360	277		256	4	1.369	3	3	8.708
AGOSTO_2020	2.316		3.939	247		201	3	1.577	2	2	8.287
SEPTIEMBRE_2020	3.296		4.828	318		257	2	1.910	1	4	10.616
OCTUBRE_2020	3.533		5.215	339		301	8	1.810	7	3	11.216
NOVIEMBRE_2020	4.091		6.774	378		313	7	1.470	7	1	13.041
DICIEMBRE_2020	3.024		6.095	292		279	4	1.188	4	2	10.888
ENERO_2021	3.270		6.143	352		298	3	1.520	3	4	11.593
FEBRERO_2021	4.371		8.037	407		346	4	2.486	4	6	15.661
MARZO_2021	5.673		8.156	533		417	9	2.360	3	6	17.157
Acumulado	88.600	51.219	116.122	5.484	473	5.231	137	39.908	44	44	307.262
	28,84%	16,67%	37,79%	1,78%	0,15%	1,70%	0,04%	12,99%	0,01%	0,01%	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Grupos de Interés.

En cuanto a los grupos de interés que consultan información y los estados de los trámites y servicios ante la Entidad, el comportamiento es el siguiente: Persona Natural con el 84,80%, Organización Social con el 0,93% y Entidad Publica con el 0,78%.



Tabla 21: Clasificación por grupo de interés - CRM

GRUPO DE INTERES							
MES	PERSONA NATURAL	ENTIDAD PÚBLICA	ORGANIZACIÓN SOCIAL	EMPRESAS PRIVADAS	ORGANISMO MULTILATERAL	SIN INFORMACIÓN	TOTAL
ENERO_2019	8.843	72	37	71	0	1.059	10.082
FEBRERO_2019	5.265	45	27	27	1	1.206	6.571
MARZO_2019	10.094	51	52	79	0	3.608	13.884
ABRIL_2019	10.613	80	44	94	0	3.582	14.413
MAYO_2019	14.623	96	108	368	1	389	15.585
JUNIO_2019	10.181	110	235	152	8	890	11.576
JULIO_2019	13.224	127	374	216	7	909	14.857
AGOSTO_2019	11.870	70	232	166	5	929	13.272
SEPTIEMBRE_2019	11.626	94	190	134	0	820	12.864
OCTUBRE_2019	12.165	87	156	152	2	865	13.427
NOVIEMBRE_2019	10.407	64	194	102	4	745	11.516
DICIEMBRE_2019	8.569	33	223	63	1	613	9.502
ENERO_2020	11.009	50	139	32	2	967	12.199
FEBRERO_2020	12.531	67	145	44	0	973	13.760
MARZO_2020	6.885	103	25	37	0	1.590	8.640
ABRIL_2020	3.554	12	27	14	0	911	4.518
MAYO_2020	5.811	19	45	17	2	1.722	7.616
JUNIO_2020	4.451	50	24	22	0	1.266	5.813
JULIO_2020	7.168	51	77	22	3	1.387	8.708
AGOSTO_2020	6.558	43	64	19	2	1.601	8.287
SEPTIEMBRE_2020	8.483	72	27	84	6	1.944	10.616
OCTUBRE_2020	9.159	106	24	47	2	1.878	11.216
NOVIEMBRE_2020	11.250	126	33	49	3	1.580	13.041
DICIEMBRE_2020	9.407	190	15	34	2	1.240	10.888
ENERO_2021	9.724	242	21	38	1	1.567	11.593
FEBRERO_2021	12.799	235	28	79	7	2.513	15.661
MARZO_2021	14.293	91	300	71	1	2.401	17.157
Acumulado	260.562	2.386	2.866	2.233	60	39.155	307.262
	84,80%	0,78%	0,93%	0,73%	0,02%	12,74%	100,00%

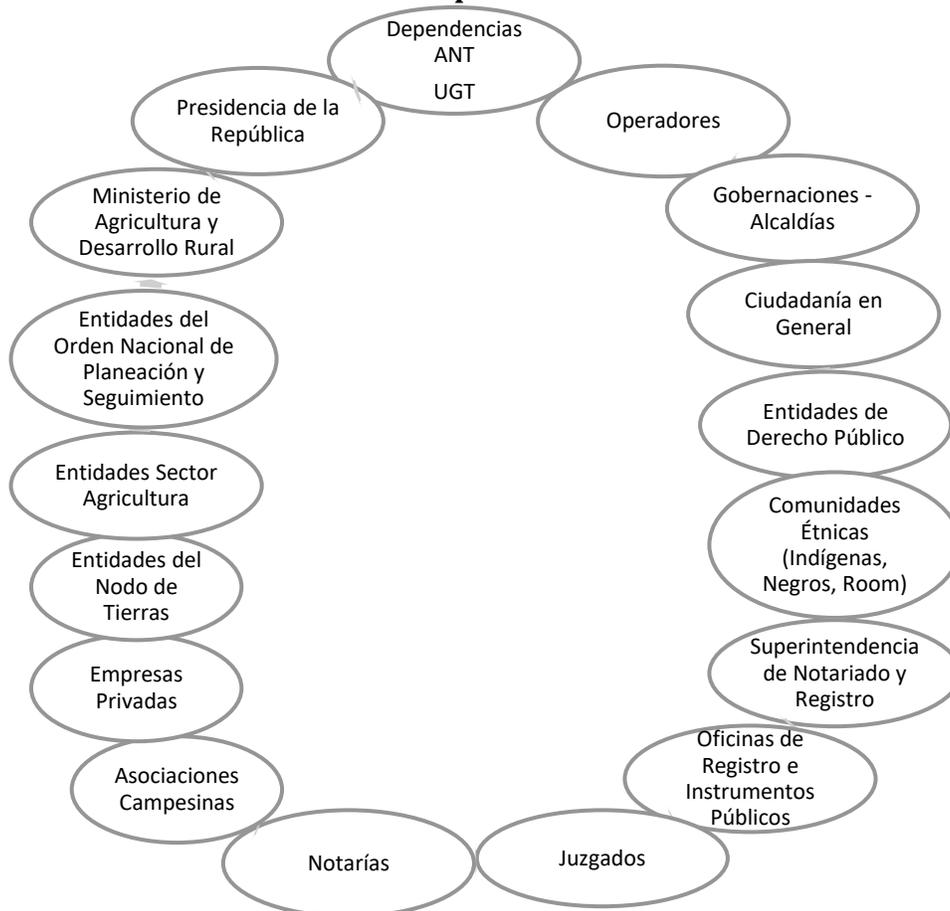
Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

V. Grupos de interés

Los grupos de interés identificados por la Agencia Nacional de Tierras pueden ser clasificados en Entidades Público Estatales, Asociaciones, Organizaciones Sociales, Comunitarias o Grupos de Base, Comunidades y Grupos Étnicos. A continuación, se presentan aquellos grupos de interés relacionados con la Agencia y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de sus actividades misionales.



Gráfico 7: Grupos de interés ANT



Fuente: Oficina de Planeación, Agencia Nacional de Tierras

En la siguiente tabla, se presenta una breve descripción de las actividades desarrolladas por los grupos de interés institucionales de la Agencia Nacional de Tierras, junto con los intereses que estos actores exhiben en su relación con la ANT.

Tabla 24: Grupos de Interés Institucionales

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Ministerio que coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; incide en los sectores económicos, gubernamentales y políticos; y gestiona los recursos públicos de la Nación, desde la perspectiva presupuestal y financiera.	Coordinación intersectorial. Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad, la ejecución del presupuesto y el rol de la Entidad.



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Procuraduría General de la Nación	Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías. Conformada por cerca de 4 mil servidores, la Procuraduría tiene autonomía administrativa, financiera y presupuestal en los términos definidos por el Estatuto Orgánico del Presupuesto Nacional. Es su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales: La función preventiva, La función de intervención y La función disciplinaria.	Ejerce control preventivo y función disciplinaria
Contraloría General de la República - CGR	Es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas. La Constitución Política de 1991, en su artículo 267, establece que: "El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación".	Ejerce control fiscal
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional. Función Pública hace parte de los 24 sectores que componen la Rama Ejecutiva Nacional, siendo cabeza del sector Función Pública, del cual también hace parte la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP); entidad descentralizada de carácter universitario con presencia regional.	Coordinación intersectorial
Comisión Nacional de Servicio Civil	Órgano autónomo e independiente, del más alto nivel en la estructura del Estado colombiano, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonial y técnica, y no hace parte de ninguna de las ramas del poder público. Según el artículo 130 de la Constitución Política, es "responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las que tengan carácter especial".	Servicio público



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Colombia Compra Eficiente	Creada por medio del Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011. El Decreto Ley 4170 reconoce la necesidad de: (a) crear políticas unificadas que sirvan de guía a los administradores de compras y que permitan monitorear y evaluar el desempeño del Sistema y generar mayor transparencia en las compras; y (b) tener una Entidad rectora que provea un soporte adecuado para ejecutar el Plan de Desarrollo.	Coordinación intersectorial
Presidencia de la Republica	Encargada de asistir al Presidente de la República, en su condición de Jefe del Estado, en su labor de velar porque los diferentes órganos del Estado se colaboren armónicamente para la realización de sus fines. Organizar, dirigir, coordinar y realizar directamente, si fuere el caso, las actividades necesarias que demande el Presidente de la República, para el ejercicio de las facultades constitucionales que le corresponde ejercer, en relación con los órganos del Estado que integran las ramas del poder público y los demás órganos estatales, autónomos e independientes.	Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad, la ejecución del presupuesto y el rol de la Entidad.
Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Según la Ley 1341 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios.	Coordinación intersectorial
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	Entidad que tiene como propósito la producción y difusión de investigaciones y estadísticas en aspectos industriales, económicos, agropecuarios, poblacionales y de calidad de vida encaminada a soportar la toma de decisiones en Colombia.	Coordinación intersectorial
Corte Suprema de Justicia - CSJ	La Corte Suprema de Justicia es el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria de Colombia. Como tal, unifica la jurisprudencia nacional y decide de forma definitiva los litigios de los cuales tiene conocimiento.	Coordinación intersectorial
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV	La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es una institución creada en enero de 2012, a partir de la Ley 1448, de Víctimas y Restitución de Tierras, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.	Coordinación intersectorial



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC	Es la entidad encargada de producir el mapa oficial y la cartografía básica de Colombia (es la agencia cartográfica nacional de Colombia), elaborar el catastro nacional de la propiedad inmueble, realizar el inventario de las características 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.	Coordinación intersectorial
Agencia de Renovación del Territorio – ART	Entidad creada a finales de 2015 para transformar el sector rural colombiano y cerrar las brechas entre el campo y la ciudad. Lo anterior, mediante la generación de procesos participativos de planeación, la inversión en proyectos de pequeña infraestructura, y el fomento de alternativas de desarrollo económico en zonas con altos índices de presencia de cultivos de uso ilícito. Entre sus funciones se encuentran: liderar el proceso de coordinación inter e intra sectorial para desarrollar la estrategia de intervención, implementar espacios de participación para la formulación de planes y proyectos de intervención, formular e implementar un plan general de renovación territorial, entre otros.	Cooperación
Rama Judicial	Conjunto de instituciones u órganos de cierre de las tres principales jurisdicciones y el Consejo Superior de la Judicatura	Coordinación intersectorial
Catastros Regionales	Encargados de obtener información relativa a la propiedad inmueble para su utilización por parte de los organismos del Estado.	Coordinación intersectorial
Defensoría del Pueblo	La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista	Coordinación intersectorial
Procuradores Agrarios	En los términos del Decreto 262/2000 ejercen funciones de carácter preventivo, de control de gestión en el área ambiental, de intervención ante autoridades administrativas y judiciales, y algunas de carácter disciplinario, en relación con la protección y preservación del medio ambiente, los recursos naturales y los derechos y conflictos que se generan en materia de tierras.	Ejercen control preventivo



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Unidad de Restitución de Tierras - URT	Entidad que se encarga de restituir y formalizar la tierra de las víctimas del despojo y abandono forzoso que se hubieren presentado desde el 1 de enero de 1991 con ocasión del conflicto armado interno. El procedimiento es mixto en cuanto se compone de una etapa administrativa (inscripción en el registro de tierras despojadas) y de un recurso judicial (acción de restitución).	Cooperación
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	Ministerio encargado de formular las políticas para el desarrollo del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural. Orientar y dirigir la formulación de los planes, programas y proyectos que requiere el desarrollo del sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, y en general de las áreas rurales del país. Presentar los planes y programas del sector que deban ser incorporados al Plan Nacional de Desarrollo.	Formulador de la política Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad, la ejecución del presupuesto y el rol de la Entidad.
Ministerio del Interior	Se encarga de la coordinación general de las políticas de participación ciudadana, descentralización, ordenamiento territorial, asuntos políticos y legislativos, orden público (junto al Ministerio de Defensa Nacional), procesos electorales, minorías étnicas, población desplazada, comunidades religiosas, población LGBTIQ, derechos humanos, entre otros asuntos. Su titular, el Ministro del Interior es designado por el Presidente de la República, y ocupa el primer lugar en el orden de precedencia ministerial y de los departamentos administrativos (Constitución Política de Colombia, artículo 206).	Coordinación intersectorial
Superintendencia de Notariado y Registro - SNR	Encargada de Proponer al Gobierno políticas, planes y programas sobre los servicios públicos de notariado y registro de instrumentos públicos. Ejercer la inspección, vigilancia y control sobre servicio público notarial en los términos establecidos en las normas vigentes. Impartir las directrices e instrucciones para eficiente prestación del servicio público de notariado mediante la expedición conceptos, circulares y demás actos administrativos que se requieran con el fin orientar el ejercicio de la actividad notarial.	Coordinación intersectorial
Consejo Superior de Restitución de Tierras	Organismo del gobierno nacional encargado de formular lineamientos generales, coordinar y articular la implementación de políticas públicas en materia de restitución de tierras de los despojados en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011.	Coordinación intersectorial



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Departamento Nacional de Planeación - DNP	Encargado de coordinar la formulación del Plan Nacional de Desarrollo para su evaluación por parte del Consejo Nacional de Planeación, el Consejo Nacional de Política Económica y Social, Conpes y para su posterior presentación al Congreso de la República. Desarrollar los lineamientos de planeación impartidos por el Presidente de la República y coordinar el trabajo de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de resultados del Plan Nacional de Desarrollo y de otras políticas del Gobierno Nacional con los Ministerios, Departamentos Administrativos y entidades territoriales.	Coordinación intersectorial
Agencia de Desarrollo Rural - ADR	Encargada de apoyar la ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural, con un enfoque territorial o asociativo. Para esto debe asegurar que se brinden los servicios de asistencia técnica, financiamiento para proyectos productivos, construcción de bienes públicos (en particular de infraestructura para el riego y drenaje) y comercialización de los productos en los mercados.	Cooperación
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - MADS	Es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores.	Coordinación intersectorial
Fiscalía General de la Nación - FGN	Ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía.	Coordinación intersectorial. Cooperación
Sociedad de Activos Especiales - SAE	Sociedad de economía mixta, autorizada por la Ley, de naturaleza única, sometida al régimen del derecho privado, que tiene por objeto administrar bienes especiales que se encuentran en proceso de extinción o se les haya decretado extinción de dominio. El código de Extinción de Dominio, ley 1708 de 2014, nos faculta como administradores del FRISCO.	Coordinación intersectorial



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Alcaldías	Encargados de cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo. Conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República y del respectivo gobernador. Dirigir la acción administrativa del municipio.	Coordinación intersectorial
Gobernaciones	Encargados de dirigir y coordinar la acción administrativa del departamento y actuar en su nombre como gestor y promotor del desarrollo integral de su territorio, de conformidad con la Constitución y las leyes. 3. Dirigir y coordinar los servicios nacionales en las condiciones de la delegación que le confiera el Presidente de la República.	Coordinación intersectorial

Así mismo, existen intereses por parte de las entidades del orden nacional, relacionados con la implementación de políticas de Desarrollo Administrativo que apuntan al fortalecimiento de las políticas de: transparencia, gobierno electrónico, planeación institucional, gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, la defensa jurídica, gestión del conocimiento y la innovación y, por último, el seguimiento y evaluación del desempeño institucional⁶.

Por otra parte, el relacionamiento con las entidades que hacen parte de este grupo de interés, también se produce a partir de las necesidades de coordinación de esfuerzos para el desarrollo de planes, programas y proyectos que surgen de los objetivos misionales de la ANT. Uno de estos objetivos es el cumplimiento de la Política de Ordenamiento Social de la Propiedad, para lo cual se requiere de una red institucional compleja que articule a las diferentes entidades cuyas funciones tengan relación directa con la planificación y acceso equitativo al suelo rural.

En cuanto a los grupos de interés no Estatales, su composición es amplia y comprende organizaciones de población campesina, indígena y comunidades negras, afrodescendientes o palenqueros, los cuales se relacionan con la Agencia Nacional de Tierras a partir de las necesidades de acceso a tierras, la Resolución de Conflictos (interculturales e interétnicos), la ampliación de predios, la constitución de nuevos territorios, así como la delimitación o clarificación de los mismos. En la siguiente tabla, se presenta una descripción de las actividades e intereses de asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias, grupos de base, comunidades y grupos étnicos.

⁶ DECRETO 1499 DE 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Tabla 25: Grupos de Interés No Estatales**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Asociación Nacional de Usuarios Campesinos - ANUC	La ANUC, es una asociación de tercer grado, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con carácter de confederación a través de la cual se agremian los campesinos de Colombia y se confederan las diferentes formas organizativas integradas por ellos.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Comité de Integración del Macizo Colombiano - CIMA	Proceso campesino que lleva más de 30 años trabajando en varios de los municipios del macizo, impulsando proyectos de producción agroecológica, la defensa del territorio, los derechos humanos y, más recientemente, ha sido una de las organizaciones que ha abanderado la lucha por el reconocimiento político del campesinado.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Proceso de Unidad del Suroccidente Colombiano - PUPSOC	Convoca a numerosas organizaciones sociales y campesinas de los departamentos de Cauca y Valle, con el objeto de coordinar y articular acciones por la defensa del territorio y los derechos de las comunidades campesinas, promoviendo la movilización popular.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Asociación Nacional de Zonas de Reserva Campesina - ANZORC	ANZORC es un espacio de proyección, articulación, interlocución, coordinación y visibilización de las organizaciones campesinas impulsoras de Zonas de Reserva Campesina.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Mesa Nacional de Unidad Agraria	Convoca a numerosas organizaciones sociales y campesinas, con el objeto de coordinar y articular acciones por la defensa del territorio y los derechos de las comunidades campesinas, promoviendo la movilización popular.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Comisión de Interlocución Sur de Bolívar, Centro y Sur del Cesar - CISBCSC	Proceso social que se desarrolla en la región del Sur de Bolívar y Centro y Sur del Cesar, en Colombia, desde hace ya casi 10 años. Busca generar espacios para la coordinación de la comunidad, sus organizaciones y el movimiento social mediante la interlocución. Promueve la defensa de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario, así como la promoción de inversión social y protección del medio ambiente.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Asociación Campesina del Catatumbo - ASCAMCAT	Es una organización conformada a finales del 2005 por habitantes de las áreas rurales de los municipios de Convención, Teorama, El Tarra y El Carmen, los cuales forman parte de la región del Catatumbo, en el departamento Norte de Santander. Propuesta asociativa de reconstrucción del tejido social que permita generar condiciones de vida digna y desarrollo para los catatumbos.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
Consejos Comunitarios de Comunidades Negras	Los Consejos Comunitarios de las Comunidades Negras son personas jurídicas cuya creación está autorizada por el artículo 5o de la ley 70 de 1993, que tienen entre sus funciones las de administrar internamente las tierras de propiedad colectiva que se les adjudique, delimitar y asignar áreas al interior de las tierras adjudicadas, velar por la conservación y protección de los derechos de la propiedad colectiva, la preservación de la identidad cultural, el aprovechamiento y la conservación de los recursos naturales y hacer de amigables componedores en los conflictos internos factibles de conciliación.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Organización Nacional Indígena de Colombia – ONIC	Fue fundada en el año de 1982. Es quizá la mayor organización indígena de nuestro país, por que agrupa alrededor de 80 comunidades indígenas de todas las regiones. Tiene como objetivos principales el fortalecer la autonomía para gobernar de todas las comunidades indígenas y promover el diálogo entre estas y el gobierno central.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Consejo Regional Indígena del Cauca – CRIC	Es una de las organizaciones indígenas más antiguas de nuestro país. Se formó en el municipio de Toribio en el departamento del Cauca en el año de 1971. Tiene como misión principal, la protección y ampliación de los resguardos indígenas en el Cauca, la protección de las costumbres y la presencia de las autoridades en las comunidades indígenas en todo el territorio colombiano.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.
Autoridades Indígenas de Colombia – AICO	Tiene como misión principal, el reunir a las autoridades indígenas de las diferentes regiones del país, para fortalecer la representación y participación ante el gobierno central. La AICO también lucha por el mantenimiento de las costumbres indígenas como su religión, lengua y tradiciones más importantes. Fue fundada en 1987.	Resolución de conflictos interculturales e interétnicos, deslinde, delimitación, clarificación, ampliación del territorio y/o compra de predios.



VI. Conclusiones y recomendaciones

- En el análisis de la información se evidenció que un número importante de los Ciudadanos no diligencian o brindan la información de manera adecuada o completa, razón por la cual debe fortalecerse el apoyo y control en el acceso a los trámites y servicios brindados por la Agencia, con el fin de concientizar al Ciudadano de la importancia de contar con los datos de manera correcta y completa para fortalecer y mejorar los canales de servicio y las herramientas utilizadas.
- En la variable geográfica se observa que el 61,56% de los usuarios registrados en la base de datos de Servicio al Ciudadano, son de los departamentos de Antioquia, Meta, Cauca, Bogotá, Nariño, Magdalena, Huila, Putumayo, Casanare, Santander, Cundinamarca y Caquetá, lo cual es coherente con el número de personas naturales inscritas en el RESO, donde el 68,03% de solicitudes están concentradas en nueve departamentos y ciudad capital, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Huila, Cauca, Córdoba, Sucre, Nariño, Caquetá y Bolívar.
- En la variable de edad se identificó que el grupo etario más representativo es el de 26 a 35 años con el 14,53%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 10,68% y el grupo de 36 a 45 años con el 7,89%, de acuerdo con la información analizada de la base de datos de Servicio al Ciudadano.
- La variable tipo de población al cruzarse los resultados arrojados de la información de la base de datos de Servicio al Ciudadano, el RESO y el Centro de Contacto permitieron evidenciar que la población que en mayor medida accede a los trámites y servicios es población campesina o víctima del conflicto, lo cual es coherente con la misionalidad y el objeto de la Agencia, así: a) En la base de datos de Servicio al Ciudadano el 79,25% corresponde a población campesina, B) en RESO el 60,57% de la población se denomina como campesino, un 11,62% con la condición de trabajador agrario y un 15,42% con otra condición, y c) en el Centro de Contacto, se observa que el 37,79% es población campesina, el 16,67% es población víctima, y el 28,84% es población general.
- La variable Genero permitió constatar que la población que accede a los trámites y servicios en su mayoría es masculina, aunque se observa una disminución de la brecha con la población femenina, con los siguientes resultados: a) En la base de datos de Servicio al Ciudadano, el 58,29% es población masculina y el 37,61% es población femenina, b) en el RESO el 53,04% es población masculina, frente a un 45,76% es población femenina, y c) en el Centro de Contacto, el 46,46% es población masculina y el 42,18% es femenina.



- En la variable educación en el RESO se observa que el 69,35% de los ciudadanos cuentan educación básica primaria, básica secundaria o media, pero el porcentaje de población con educación superior es muy bajo.
- Se observa que del universo de registros analizados en el Centro de Contacto el 52,54% lo hizo a través del canal presencial y el 47,46% a través del canal telefónico. Es muy importante mencionar que, por la situación de cuarentenas y confinamientos decretados por los Gobiernos Nacional y Locales a causa de la pandemia por el COVID 19, los Ciudadanos dejaron de ir de manera presencial a las oficinas de la Agencia desde el mes de marzo del 2020, cambiando considerablemente el histórico de uso de canales, pasando del 61% al 52,54% en el canal presencial y del 39% al 47,46% en el canal telefónico.
- Con base en los resultados arrojados se observa un incremento de los Ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la Agencia, como resultado del aumento de cobertura a través de las Unidades de Gestión Territorial-UGT y de la ampliación de nuevos Puntos de Atención de Tierras-PAT, así como de los canales de acceso implementados en el Centro de Contacto.
- Es preciso anotar que, a pesar de la situación de emergencia sanitaria a causa de la Pandemia por el COVID 19, la Entidad hizo un esfuerzo enorme para garantizar el acceso a la oferta institucional, fortaleciendo los canales telefónico y virtual, habilitando herramientas como el **chat institucional** y **video conferencia** disponibles en la página web de la Entidad www.ant.gov.co.
- Teniendo en cuenta el nivel de educación y el tipo de población, es necesario hacer seguimiento y mejoramiento continuo a los formatos, herramientas y sistemas de información, con el fin de facilitar el acceso, manejo y seguimiento a los trámites. Lo anteriormente mencionado, impacta la calidad de la información recolectada, así como la completitud de esta.