



El campo  
es de todos

Minagricultura



Agencia  
Nacional de  
Tierras

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

Agencia Nacional de Tierras  
1er cuatrimestre  
2020

## **CARACTERIZACION DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES - AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS (2019)**

Secretaria General

Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

### **EQUIPO DE TRABAJO**

Carlos Alberto Salinas Sastre  
Duberly Eduardo Murillo Baena  
Leonor María Rodríguez Paredes  
Edgar Alfredo Gutiérrez Rivera

**Secretaria General**

**Agencia Nacional de Tierras**

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

**Bogotá D.C., abril de 2020**

## Tabla de contenido

<b>I. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. OBJETIVOS</b>	<b>6</b>
<b>III. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN, VARIABLES Y CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>IV. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA</b>	<b>10</b>
A. VARIABLE GEOGRÁFICA	10
B. VARIABLE DEMOGRÁFICA	17
C. VARIABLES INTRÍNSECAS Y DE COMPORTAMIENTO	25
<b>V. GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>42</b>

## 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 (a) 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 cuentas<sup>1</sup>.

Identificar las condiciones, variables y características de los ciudadanos y grupos de interés, permite 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, que permita avanzar en las acciones para atender las necesidades de la población rural en Colombia, en desarrollo del objeto misional

---

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

La ANT presenta en el siguiente documento la actualización de la caracterización de ciudadanos y grupos de interés al primer cuatrimestre de 2020, en concordancia con los documentos presentados anteriormente, se da cuenta de los siguientes objetivos<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Cada uno de los específicos apunta a fortalecer un proceso de política al interior de la Entidad: Se trata de la política de servicio al ciudadano (adecuando la oferta de servicios, procesos y procedimientos institucionales), la política de transparencia y acceso a la información (ajustando la estrategia de comunicación y canales de interlocución agencia – población), la política de participación (configurando estrategias de participación en instancias colaborativas) y la política de rendición de cuentas (adecuando los mecanismos de rendición de cuentas de acuerdo a los actores interesados y los medios más idóneos para su desarrollo).

## 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 desarrollará con base en el análisis de información proveniente de tres fuentes: (i) la bodega de datos de la Agencia Nacional de Tierras, (ii) los datos consignados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO, y (iii) los datos del centro de contacto.

#### (i) Bodega de datos

La bodega de datos internos de la Agencia Nacional de Tierras incluye información consignada en el repositorio histórico del Instituto Colombiano de Reforma Agraria – INCORA, el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER, y la información de procesos ejecutados por la Agencia Nacional de Tierras. Para efectos de este informe, por el grado de completitud y con el fin de caracterizar los usuarios desde la creación de la Agencia a la fecha, se procesó la información contenida en el SIT, Baldíos y SIDRA con corte al 24 de abril de 2020, con un total de 255.750 registros.

#### (ii) Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO.

El análisis de algunas de las variables desagregadas en el documento se complementó con el examen de los datos consignados en el Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO. El análisis se realizó con corte al 24 de abril del año en curso, sobre un registro total de 78.808 personas naturales y 208 personas jurídicas inscritas en el Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento 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 interés<sup>3</sup>.

#### (iii) Centro de Contacto.

La información del centro de contacto es la recopilada en los canales de atención presencial y telefónico en el marco del Acuerdo Marco de servicio BPO, con el cuál se atiende primer nivel de servicio para la atención y orientación de asesorías, peticiones y solicitudes. El análisis de esta información integra el uso de los canales telefónico y presencial<sup>4</sup> con información del uso de los canales telefónico y presencial con corte al

<sup>3</sup> 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 78.808 personas, correspondiente al 30% de la información aportada por la bodega de datos históricos.

<sup>4</sup> Atención al ciudadano en el nivel central –CAN y Chapinero-, en Puntos de Atención Territorial – PAT y Unidades de Gestión Territorial – UGT.

30 de marzo, 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	BODEGA DE DATOS			FISO	
			BALDIOS	SIT	SIDRA	Persona natural	Persona Jurídica
<b>Geográficas</b>	Departamento	x	x	x	x	x	x
	Municipio	x	x	x	x	x	x
	Dirección		x	x	x	x	x
<b>Demográficas</b>	Nombres y apellidos	x	x	x	x	x	
	Tipo de documento	x	x	x	x	x	
	Documento	x	x	x	x	x	
	Sexo	x	x	x	x	x	
	Edad	x				x	
	Fecha de nacimiento		x	x	x	x	
	Teléfono	x	x	x	x	x	
	Celular	x	x	x	x	x	
	Email	x	x	x	x	x	
	Tipo de población	x	x	x	x	x	
	Escolaridad					x	
	Vulnerabilidad					x	
	<b>Intrínsecas</b>	Intereses	x				x
Acceso - uso de canales		x					x
<b>De comportamiento</b>	Beneficios buscados	x				x	x

Finalmente, debe señalarse que la caracterización presentada se sustentara principalmente en el análisis de información contenida en la bodega de datos, 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 bodega de datos 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, Putumayo, Casanare, Santander, Cundinamarca y Caquetá concentran el mayor número de usuarios con procesos al interior de la Agencia, correspondiente al 58,24% sobre el total de registros.

**Tabla 2: Número de usuarios por Departamento**

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
AMAZONAS	358	0,03%
ANTIOQUIA	22821	0,04%
ARAUCA	5365	0,15%
ATLÁNTICO	5376	0,15%
BOGOTÁ	14161	0,19%
BOLÍVAR	9100	0,26%
BOYACÁ	4745	0,45%
CALDAS	1192	0,92%
CAQUETÁ	10038	1,65%
CASANARE	11004	1,78%
CAUCA	14322	2,03%
CESAR	8487	2,06%
CHOCÓ	2327	2,18%
CÓRDOBA	9150	2,27%
CUNDINAMARCA	10039	2,82%
GUAINÍA	468	3,15%

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
GUAVIARE	4545	3,22%
HUILA	9909	3,31%
LA GUAJIRA	7738	3,41%
MAGDALENA	11195	3,52%
META	20290	3,54%
NARIÑO	13817	3,89%
NORTE DE SANTANDER	6102	3,95%
PUTUMAYO	11033	4,01%
QUINDÍO	495	4,21%
RISARALDA	1080	4,28%
SANTANDER	10230	4,50%
SIN INFORMACION	12	4,51%
SUCRE	8166	5,31%
TOLIMA	7310	5,34%
VALLE DEL CAUCA	5019	5,62%
VAUPÉS	132	8,15%
VICHADA	9724	9,10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>255.750</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

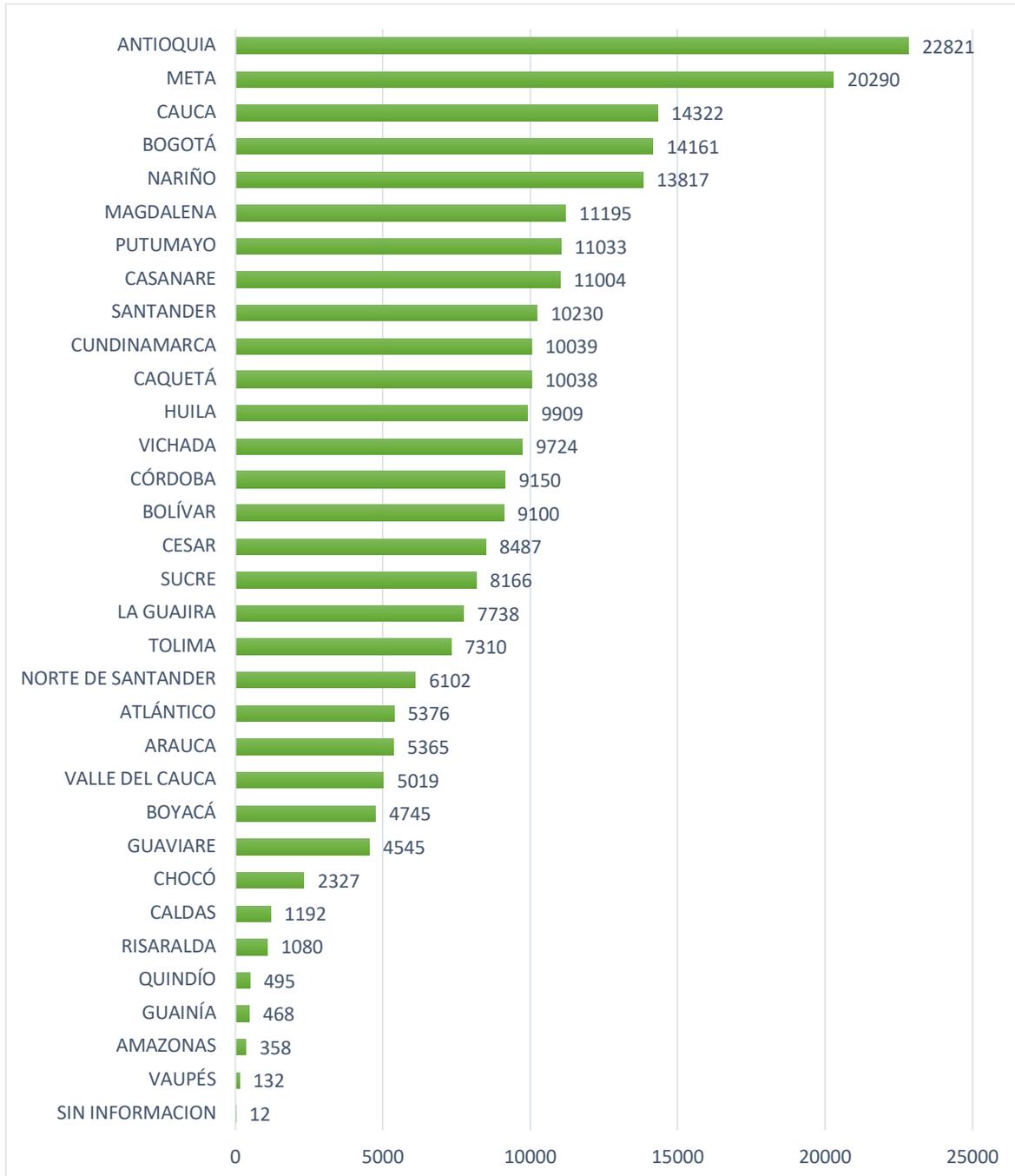
Línea de Atención en Bogotá  
(+57 1) 5185858, opción 0

Dirección  
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Código Postal  
111511



**Gráfico 1: Departamentos con mayor número de usuarios**



**Fuente:** SIT. 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](http://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 70,23% de solicitudes están concentradas en nueve departamentos, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Huila, Cauca, Magdalena, Caquetá, Córdoba y Cundinamarca, liderados por Bogotá<sup>5</sup>, quien concentra el 18,10% de las 65.402 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	13063	16,58%
META	7282	9,24%
ANTIOQUIA	6350	8,06%
HUILA	6137	7,79%
CAUCA	4334	5,50%
CÓRDOBA	4172	5,29%
NARIÑO	4143	5,26%
CAQUETÁ	3948	5,01%
CUNDINAMARCA	3735	4,74%
MAGDALENA	3695	4,69%
SUCRE	3503	4,44%
ATLÁNTICO	2676	3,40%

<sup>5</sup> 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
CASANARE	2510	3,18%
CESAR	1932	2,45%
BOLÍVAR	1885	2,39%
NORTE DE SANTANDER	1742	2,21%
TOLIMA	1702	2,16%
BOYACÁ	1330	1,69%
RISARALDA	900	1,14%
PUTUMAYO	568	0,72%
CALDAS	527	0,67%
VALLE DEL CAUCA	456	0,58%
LA GUAJIRA	439	0,56%
GUAVIARE	438	0,56%
QUINDÍO	427	0,54%
ARAUCA	378	0,48%
SANTANDER	362	0,46%
CHOCÓ	98	0,12%
VAUPÉS	28	0,04%
VICHADA	21	0,03%
NO REGISTRA	12	0,02%
GUAINÍA	11	0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>78.808</b>	<b>100.00%</b>

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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Código Postal  
111511

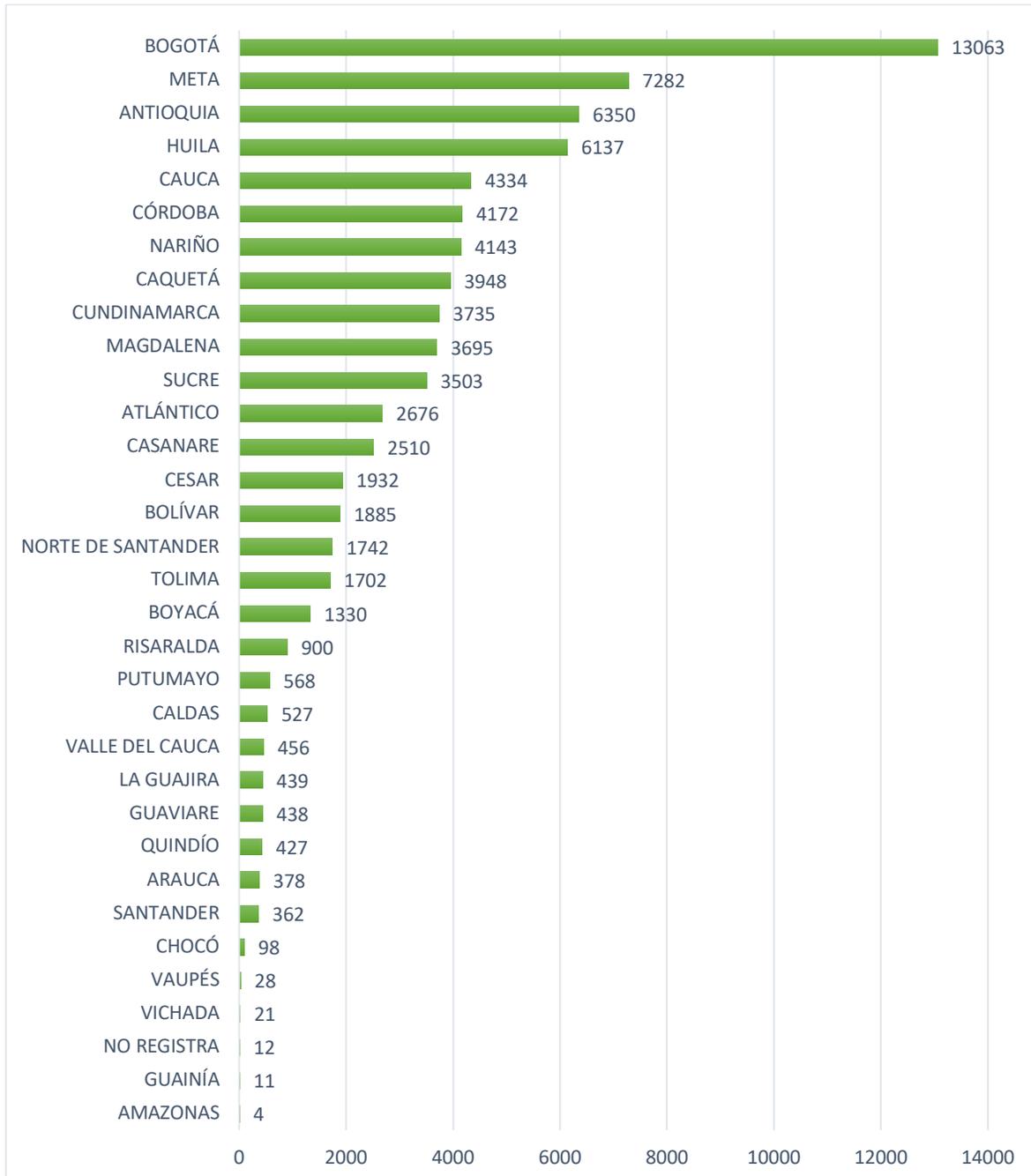


El campo  
es de todos

Minagricultura



**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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Código Postal**  
111511



El campo  
es de todos

Minagricultura



Con base en la información procesada y comparado con la caracterización presentada en el tercer trimestre de 2019, se observa un aumento de la población inscrita en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO al primer cuatrimestre de 2020 en un 17%, en mayor porcentaje en los departamentos Bogotá, Meta, Antioquia, Huila, Cauca, Córdoba, Nariño y Caquetá.

Con relación al número de personas jurídicas inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, el 61% de solicitudes están concentradas en cuatro departamentos, en su orden, Antioquia, Cauca, Bogotá y Atlántico, liderados por Antioquia, quién concentra el 21,15% de las 208 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	21,15%
ATLÁNTICO	21	10,10%
BOGOTÁ	28	13,46%
BOLÍVAR	1	0,48%
BOYACÁ	5	2,40%
CALDAS	4	1,92%
CAQUETÁ	15	7,21%
CAUCA	35	16,83%
CÓRDOBA	3	1,44%
CUNDINAMARCA	2	0,96%
GUAVIARE	2	0,96%
HUILA	8	3,85%
MAGDALENA	1	0,48%
META	6	2,88%
NARIÑO	15	7,21%
NORTE DE SANTANDER	1	0,48%
QUINDÍO	8	3,85%
RISARALDA	1	0,48%
TOLIMA	7	3,37%
LA GUAJIRA	1	0,48%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Código Postal  
111511

## 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 255750 registros del SIT, del cual se observa que un 66,87% 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 13,23%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 9,77% y el grupo de 36 a 45 años con el 7,16%, 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	4501	1,76%
DE 26 A 35 AÑOS	33826	13,23%
DE 36 A 45 AÑOS	18312	7,16%
DE 56 A 65 AÑOS	24984	9,77%
MAYOR A 76	3051	1,19%
MENOR DE 16	44	0,02%
SIN INFORMACION	171032	66,87%
<b>TOTAL</b>	<b>255.750</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con relación a la caracterización presentada del tercer trimestre de 2019, el porcentaje de participación se incrementó en un 17%, 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 82,48% 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**

<b>Tipo de Población</b>	<b>Número de usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
SIN INFORMACION	19766	7,73%
CAMPESINO	210945	82,48%
OTRO	14286	5,59%
TRABAJADOR AGRARIO	10753	4,20%
<b>TOTAL</b>	<b>255.750</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

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 68,64% de la población se denomina como campesino, un 13,30% con la condición de trabajador agrario y un 17,59% con otra condición, tal como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 7: Clasificación de la población - RESO**

<b>Tipo de Población</b>	<b>Número de usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
SIN INFORMACION	369	0,47%
CAMPESINO	54236	68,64%
OTRO	13901	17,59%
TRABAJADOR AGRARIO	10510	13,30%
<b>TOTAL</b>	<b>79.016</b>	<b>100,00%</b>

**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. Información que 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	60465	<b>76,52%</b>	18368	<b>23,25%</b>	183	<b>79016</b>
VICTIMA DEL CONFLICTO	36921	<b>46,73%</b>	41585	<b>52,63%</b>	510	<b>79016</b>
BENEFICIARIO INCORA/ INCODER	1493	<b>1,89%</b>	77383	<b>97,93%</b>	140	<b>79016</b>

**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 76,52% es cabeza de hogar, el 46,73% se reconoce como víctima del conflicto, y el 97,93% no ha sido beneficiario del Incora o el Incoder. Lo cual 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 Agencia, 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	30748	<b>38,91%</b>	48265	<b>61,08%</b>	3	<b>79016</b>
obligado a declarar renta	3289	<b>4,16%</b>	75588	<b>95,66%</b>	139	<b>79016</b>

**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 38,91% son propietarios de un predio rural y el 4,16% 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 95,66% 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 63,45% cuenta con un ingreso entre 0 a \$ 500.000, que es inferior a un salario mínimo mensual legal vigente, y el 23,96% 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	%
SIN INFORMACION	4046	5,12%
\$ 1.000.001 a \$ 2.000.000	3813	4,83%
\$ 2.000.001 a \$ 3.000.000	1022	1,29%
\$ 3.000.001 a \$ 4.000.000	499	0,63%
\$ 4.000.001 a \$ 5.000.000	253	0,32%
\$ 500.001 a \$ 1.000.000	18929	23,96%
0 a \$ 500.000	50139	63,45%
Más de \$ 5000.000	315	0,40%
<b>TOTAL</b>	<b>79016</b>	<b>100,00%</b>

**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 58,88% es población masculina y el 37,18% es población femenina. Resultados que son coherentes con la dinámica del porcentaje de hombres y mujeres residentes en el área rural, evidenciando un aumento en la población femenina frente

al 3er trimestre de 2019. 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	95081	37,18%
MASCULINO	150590	58,88%
NO REGISTRA	10079	3,94%
<b>TOTAL</b>	<b>255750</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

**Gráfico 3: Población objetivo según género**



**Fuente:** SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

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 53,56% es población masculina, frente a un 45,89% de población femenina, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 12: Clasificación de la población objetivo según género - RESO**

Género	Número de personas	%
FEMENINO	36258	45,89%
MASCULINO	42323	53,56%
NO REGISTRA	435	0,55%
<b>TOTAL</b>	<b>79016</b>	<b>100,00%</b>

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

**Gráfico 4: Población objetivo según género - RESO**



**Fuente:** RESO, personas naturales. 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 que 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 15,98% de la población tiene educación básica primaria, sin embargo, se observa que del total de registros el 67,03% no se tiene información, tal y como se observa a continuación:

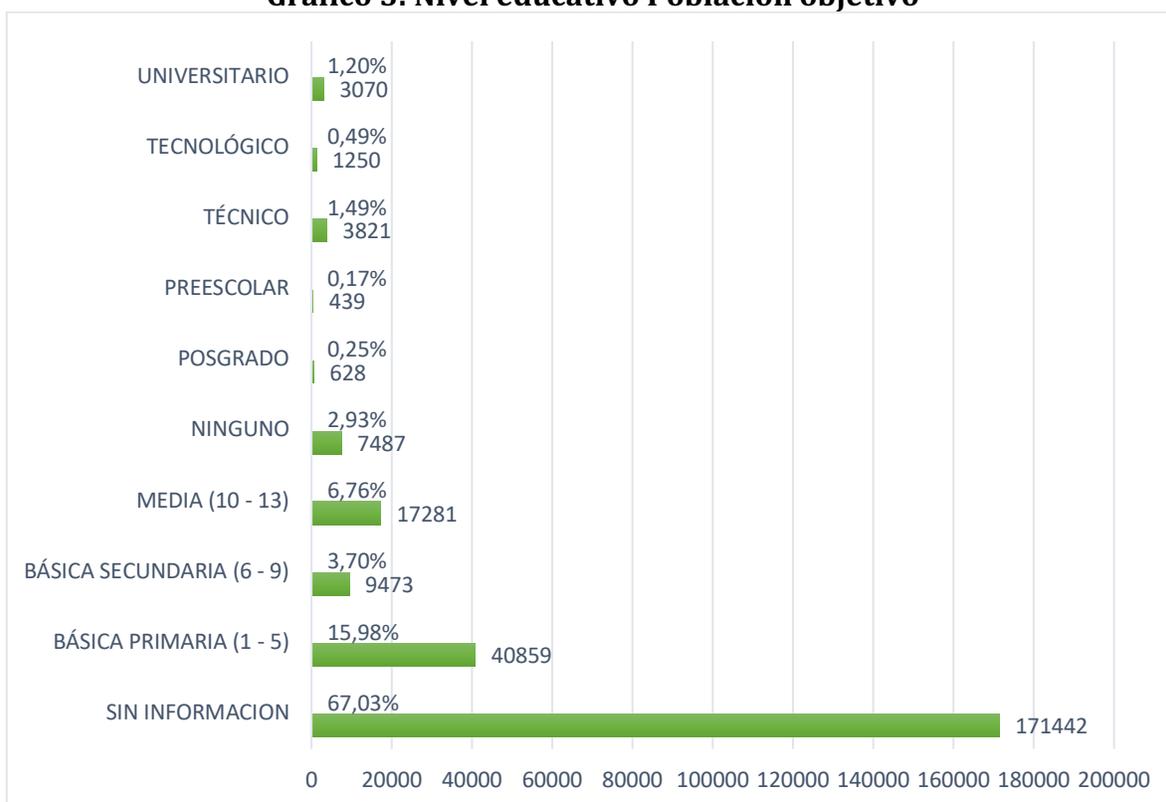
**Tabla 13: Clasificación por nivel educativo**

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	171442	67,03%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	40859	15,98%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	9473	3,70%
MEDIA (10 - 13)	17281	6,76%
NINGUNO	7487	2,93%
POSGRADO	628	0,25%
PREESCOLAR	439	0,17%
TÉCNICO	3821	1,49%
TECNOLÓGICO	1250	0,49%
UNIVERSITARIO	3070	1,20%
<b>TOTAL</b>	<b>255750</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con la información analizada es 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 diligenciaron 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 5: Nivel educativo Población objetivo**



**Fuente:** SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Contrastando la tendencia con relación al nivel educativo con la información del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, el 79,73% 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:



El campo  
es de todos

Minagricultura

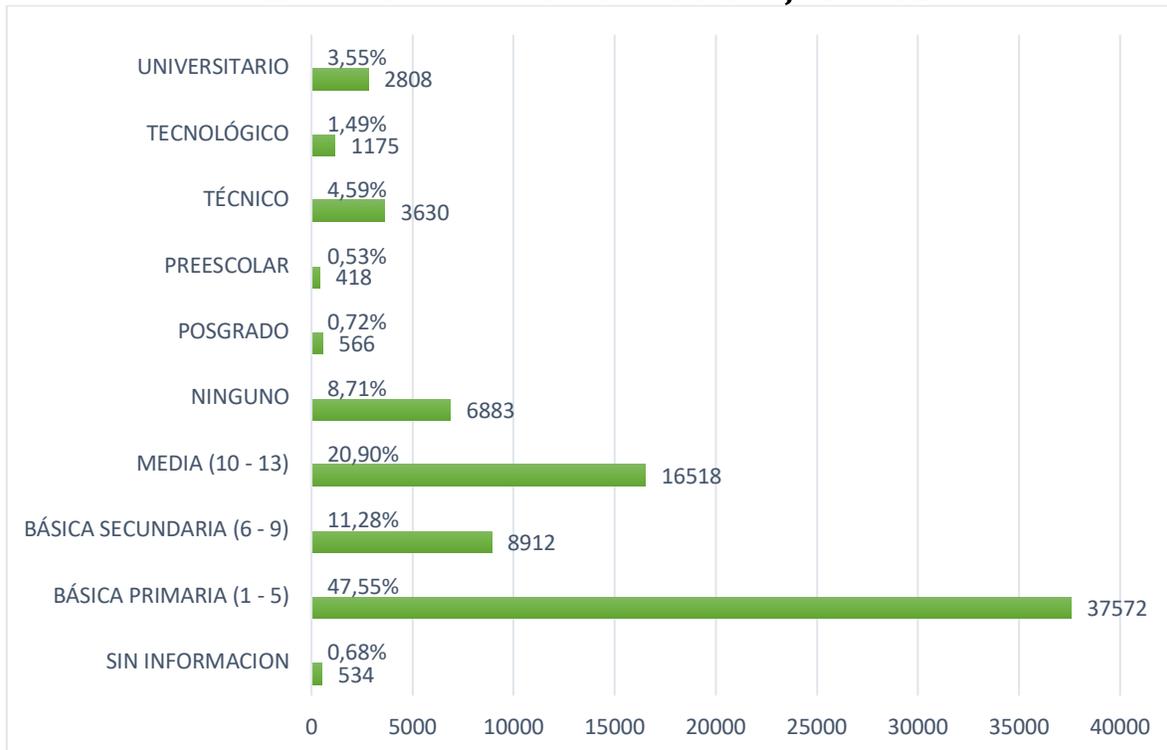


**Tabla 14: Clasificación por nivel educativo - RESO**

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	534	0,68%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	37572	47,55%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	8912	11,28%
MEDIA (10 - 13)	16518	20,90%
NINGUNO	6883	8,71%
POSGRADO	566	0,72%
PREESCOLAR	418	0,53%
TÉCNICO	3630	4,59%
TECNOLÓGICO	1175	1,49%
UNIVERSITARIO	2808	3,55%
<b>TOTAL</b>	<b>79016</b>	<b>100,00%</b>

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

**Gráfico 6: Nivel educativo Población objetivo - RESO**



Fuente: RESO, personas naturales. 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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Código Postal**  
111511

### 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 contratado por la Agencia en el marco del Acuerdo Marco de servicio BPO, que integra el uso de canales telefónico y presencial<sup>6</sup>, se obtuvieron datos sobre las variables intrínsecas y de comportamiento. A continuación, se presenta la información del CRM:

**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
<b>Enero</b>	295	77	751	0	0	0
<b>Febrero</b>	699	69	986	0	18	0
<b>Marzo</b>	1.002	63	1191	0	66	0
<b>Abril</b>	780	71	694	0	50	0
<b>Mayo</b>	1.081	154	1.297	0	107	0
<b>Junio</b>	1.021	448	1.455	0	129	0
<b>Julio</b>	993	585	1.291	123	112	0
<b>Agosto</b>	1.169	727	1.310	46	157	0
<b>Septiembre</b>	1.206	730	1.193	0	145	37
<b>Octubre</b>	1.166	688	1.357	118	100	27
<b>Noviembre</b>	1.153	695	1.180	283	112	44
<b>Diciembre</b>	801	771	660	375	93	13
<b>Total</b>	<b>11.366</b>	<b>5.078</b>	<b>13.365</b>	<b>945</b>	<b>1.089</b>	<b>121</b>

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

<sup>6</sup> Atención 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
<b>Total</b>	<b>23.599</b>	<b>26.636</b>	<b>11.205</b>	<b>9.303</b>	<b>1.105</b>	<b>1.552</b>	<b>51</b>

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

### 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
<b>Total</b>	<b>25,912</b>	<b>46,935</b>	<b>11,993</b>	<b>8,920</b>	<b>2,509</b>

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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Código Postal**  
111511

### Vigencia 2020

Mes	Unidades de Gestión Territorial	Puntos de Atención a Tierras	Bogotá Chapinero	Bogotá Can	Total
<b>Enero</b>	1.061	928	0	613	<b>2602</b>
<b>Febrero</b>	2.245	4.714	853	828	<b>8640</b>
<b>Marzo</b>	1.237	2.624	479	484	<b>4824</b>
<b>Total</b>	<b>4.543</b>	<b>8.266</b>	<b>1.332</b>	<b>1.925</b>	<b>16.066</b>

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

**Tabla 16: Población atendida en el canal telefónico – CRM Vigencia 2017**

Mes	% Nivel Atención	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas
<b>Enero</b>	52,00%	1.870	978
<b>Febrero</b>	85,00%	3.178	2.713
<b>Marzo</b>	83,00%	3.918	3.255
<b>Abril</b>	85,00%	2.856	2.438
<b>Mayo</b>	94,00%	2.861	2.698
<b>Junio</b>	91,00%	3.404	3.098
<b>Julio</b>	92,00%	3.117	2.865
<b>Agosto</b>	91,00%	3.702	3.364
<b>Septiembre</b>	95,00%	3.336	3.159
<b>Octubre</b>	95,00%	3.528	3.343
<b>Noviembre</b>	97,00%	3.553	3.437
<b>Diciembre</b>	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
<b>Enero</b>	97,6%	95,5%	2,4%	39,9%	2.124	2.072	52
<b>Febrero</b>	97,0%	95,0%	2,8%	41,8%	3.494	3.395	99
<b>Marzo</b>	98,0%	96,0%	2,5%	42,3%	2.841	2.770	71

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

**Dirección**  
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Código Postal**  
111511



El campo  
es de todos

Minagricultura



<b>Abril</b>	95,6%	92,0%	4,3%	44,6%	4.165	3.938	181
<b>Mayo</b>	97,1%	94,0%	2,9%	45,0%	4.044	3.926	118
<b>Junio</b>	95,0%	92,0%	5,1%	55,0%	3.563	3.380	183
<b>Julio</b>	96,0%	92,0%	3,5%	62,9%	4.636	4.472	164
<b>Agosto</b>	96,0%	93,0%	3,2%	67,7%	4.876	4.719	157
<b>Septiembre</b>	96,0%	91,0%	3,9%	65,1%	4.894	4.696	192
<b>Octubre</b>	98,0%	93,5%	2,0%	63,9%	4.541	4.448	93
<b>Noviembre</b>	98,0%	93,5%	1,4%	63,5%	3.583	3.516	51
<b>Diciembre</b>	98,4%	97,0%	1,6%	63,1%	2.890	2.845	45
<b>Total</b>	<b>96,9%</b>	<b>93,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>54,6%</b>	<b>45.651</b>	<b>44.177</b>	<b>1.406</b>

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

### Vigencia 2019

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

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

### Vigencia 2020

Meta	95%	80%	5%			
Mes	% Nivel Atención	% Nivel de Servicio	% Abandono	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
<b>Enero</b>	99.22%	98.84%	0.78%	5.152	5.112	40
<b>Febrero</b>	99.28%	98.51%	0.72%	5.157	5.120	37
<b>Marzo</b>	99,35	96,78	0,65	3841	<b>3816</b>	25
<b>Total</b>	<b>99,35</b>	<b>96,78</b>	<b>0,65</b>	<b>14.150</b>	<b>14.048</b>	<b>102</b>

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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Código Postal  
111511

Analizando la información del Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento RESO, se observa que el 84,78% corresponde a solicitudes de acceso a tierras y el 14,61% a procesos o pretensiones agrarias, 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	66990	84,78%
ADMINISTRACIÓN	414	0,52%
FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD	1	0,00%
OTRO TIPO DE SOLICITUD	11542	14,61%
PROCESO O PRETENSIONES AGRARIAS	32	0,04%
<b>TOTALES</b>	<b>79.016</b>	<b>100.00%</b>

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

### Género.

Con base en los registros analizados de 2019, 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 7%, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 18: Clasificación según género- CRM**

MES	GENERO			TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	SIN INFORMACIÓN	
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
<b>Acumulado</b>	<b>77,122</b>	<b>90,808</b>	<b>14,218</b>	<b>182,148</b>
	<b>42.34%</b>	<b>49.85%</b>	<b>7.81%</b>	<b>100.00%</b>

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 36,82% de los ciudadanos curso hasta Primaria, el 25,87% curso hasta Bachillerato, el 11,43% es profesional y el 11,59% no brinda información, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 19: Clasificación según nivel académico – CRM**

NIVEL ACADEMICO												
MES	PREESCOLAR	PRIMARIA	BACHILLERATO	TÉCNICO	TECNÓLOGO	PROFESIONAL	POSGRADO	ESPECIALIZACION - MAESTRIA	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	38	106	1	392	1,569	8,640
<b>Acumulado</b>	<b>17</b>	<b>67,060</b>	<b>47,122</b>	<b>9,004</b>	<b>3,864</b>	<b>20,816</b>	<b>3,501</b>	<b>106</b>	<b>183</b>	<b>9,367</b>	<b>21,108</b>	<b>182,148</b>
	0.01%	36.82%	25.87%	4.94%	2.12%	11.43%	1.92%	0.06%	0.10%	5.14%	11.59%	100.00%

**Fuente:** CRM, Agencia Nacional de Tierras



## Tipo de población.

Con base en los registros del canal presencial, se observa que el 29,61% es población campesina, el 28,12% es población víctima y el 28,60% es población general. Lo cual es coherente con la información del SIT 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**

POBLACIÓN CONSULTANTE											
MES	POBLACION GENERAL	VICTIMA	CAMPESINO	NEGRITUDES	GRUPO ASOCIATIVO	INDÍGENA	RAIZAL	GITANO(A) RROM	PALENQUERO	SIN INFORMACION	TOTAL
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	4	2	3,814	8,640
<b>Acumulado</b>	<b>52,091</b>	<b>51,219</b>	<b>53,928</b>	<b>1,815</b>	<b>473</b>	<b>2,054</b>	<b>86</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>20,476</b>	<b>182,148</b>
	28.60%	28.12%	29.61%	1.00%	0.26%	1.13%	0.05%	0.00%	0.00%	11.24%	100.00%

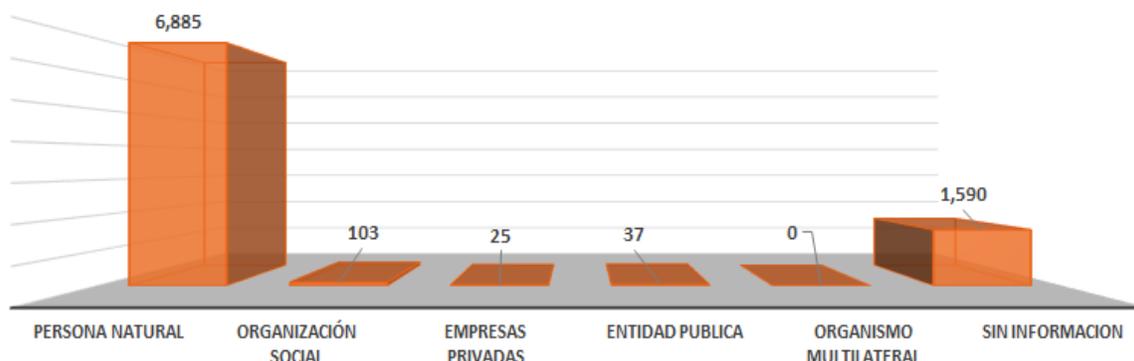
Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

## 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 79,69% (6.885), Organización Social con el 0,25% (103), Entidad Publica con el 0,43% (37).



### Grupo de Interes



A continuación, se presenta la clasificación por grupo de interés:

**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
<b>Acumulado</b>	<b>157,905</b>	<b>1,149</b>	<b>2,181</b>	<b>1,737</b>	<b>31</b>	<b>19,145</b>	<b>182,148</b>
	<b>86.69%</b>	<b>0.63%</b>	<b>1.20%</b>	<b>0.95%</b>	<b>0.02%</b>	<b>10.51%</b>	<b>100.00%</b>

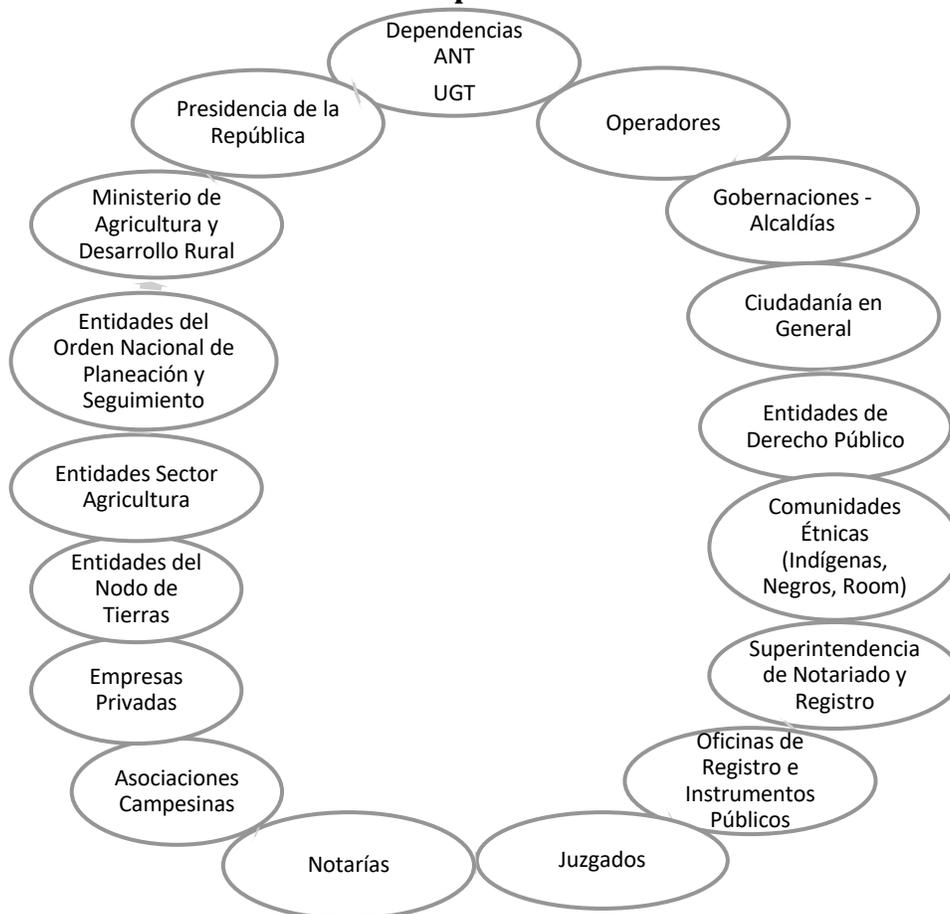
Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras



## 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.
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



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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

Existen intereses por parte de las entidades del orden nacional, relacionados con la implementación de políticas de Desarrollo Administrativo que apunten 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 institucional<sup>7</sup>.

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.

<sup>7</sup> 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

- Para la elaboración de la presente caracterización, se analizó la información del SIT, Baldíos y SIDRA desde el 2015 con corte al 4 de septiembre de 2019, con un total de 255.750 registros, contenida en la Bodega de Datos; del Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO, con corte al 24 de abril del año en curso, con un total de 78.808 personas naturales y 208 personas jurídicas inscritas; y del Centro de Contacto, con información del uso de los canales telefónico y presencial atendidos en la vigencia 2017, 2018 y 2019, y en la vigencia 2020, con corte al 30 de marzo.
- La información analizada del SIT y el RESO fue provista por la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras de la Dirección de Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad, con quien se establecieron los períodos de tiempo y las fuentes a evaluar de acuerdo con su completitud.
- En el análisis de la información se evidenció que 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 58,42% de los usuarios registrados en el SIT son de los departamentos de Antioquia, Meta, Cauca, Bogotá, Nariño, Magdalena, Putumayo, Casanare, Santander, Cundinamarca y Caquetá, lo cual es coherente con el número de personas naturales inscritas en el RESO, donde el 70,23% de solicitudes están concentradas en nueve departamentos, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Huila, Cauca, Magdalena, Caquetá, Córdoba y Cundinamarca.
- En la variable de edad se identificó que el grupo etario más representativo es el de 26 a 35 años con el 13,23%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 9,77% y el grupo de 36 a 45 años con el 7,16%, de acuerdo con la información analizada del SIT.
- La variable tipo de población al cruzarse los resultados arrojados de la información del SIT, 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 SIT el 82,48% corresponde a población campesina, B) en RESO el 68,64% de la población se denomina como campesino, un 13,30% con la condición de trabajador agrario y un 17,59% con otra



condición, y c) en el Centro de Contacto, se observa que el 29,61% es población campesina, el 28.12% es población víctima, y el 28,60% es población general.

- La variable generó 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 el SIT el 58,88% es población masculina y el 37,18% es población femenina, b) en el RESO el 53,36% es población masculina, frente a un 45,89% es población femenina, y c) en el Centro de Contacto, el 49,85% es población masculina y el 42,134% es femenina.
- En la variable educación en el RESO se observa que el 79,73% de los ciudadanos cuentan educación básica primaria o básica secundaria, 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 61% lo hizo a través del canal presencial y el 39% a través del 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.
- 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 cual impacta la calidad de la información recolectada, así como la completitud de la misma.