

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

Agencia Nacional de Tierras
1er trimestre
2019

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

Secretaria General

Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

EQUIPO DE TRABAJO

Leonardo Castañeda Celis

Rafael Hurtado Camacho

Leonor Rodríguez

Edgar Alfredo Gutiérrez

Secretaria General

Agencia Nacional de Tierras

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Bogotá D.C., marzo de 2019

ADMS-F-025	Versión 3	23-08-2019
------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Tabla de contenido

<u>I. JUSTIFICACIÓN</u>	4
<u>II. OBJETIVOS</u>	6
<u>III. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN, VARIABLES Y CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</u>	8
<u>IV. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA</u>	11
A. VARIABLE GEOGRÁFICA	11
B. VARIABLE DEMOGRÁFICA	18
C. VARIABLES INTRÍNSECAS Y DE COMPORTAMIENTO	28
<u>V. GRUPOS DE INTERÉS</u>	36
<u>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	47

ADMS-F-025	Versión 3	23-08-201
------------	-----------	-----------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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 cuentas¹.

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

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

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

La ANT presenta en el siguiente documento la actualización de la caracterización de ciudadanos y grupos de interés al primer trimestre de 2019, en concordancia con los documentos presentados anteriormente, se da cuenta de los siguientes objetivos².

² 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).

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-201
-------------	-----------	-----------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

- 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).

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-2011
-------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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 20 de marzo de 2019, con un total de 225.150 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 20 de marzo del año en curso, sobre un registro total de 48.416 personas naturales y 106 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 interés³.

(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 cual se

³ 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 31.446 personas, menos del 10% de la información aportada por la bodega de datos históricos.

atiende primer nivel de servicio para la atención y orientación de asesorías, peticiones y solicitudes. El análisis de ésta información integra el uso de los canales telefónico y presencial⁴ con 126129 registros de población atendida en la vigencia 2018, con el fin de obtener datos sobre variables intrínsecas y de comportamiento relacionadas con los intereses, el acceso - uso de canales y beneficios.

(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
Geográficas	Departamento	x	x	x	x	x	x
	Municipio	x	x	x	x	x	x
	Dirección		x	x	x	x	x
Demográficas	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		

⁴ Atención al ciudadano 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	BODEGA DE DATOS			FISO	
			BALDIOS	SIT	SIDRA	Persona natural	Persona Jurídica
	Email	x	x	x	x	x	
	Tipo de población	x	x	x	x	x	
	Escolaridad					x	
	Vulnerabilidad					x	
Intrínsecas	Intereses	x				x	x
	Acceso - uso de canales	x					x
De comportamiento	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, Nariño, Bogotá, Putumayo, Santander, Magdalena, Vichada, Casanare y Cundinamarca concentran el mayor número de usuarios con procesos al interior de la Agencia, correspondiente al 59,40% sobre el total de registros.

Tabla 2: Número de usuarios por Departamento

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
AMAZONAS	354	0,16%
ANTIOQUIA	20424	9,07%
ARAUCA	5271	2,34%
ATLÁNTICO	4094	1,82%
BOGOTÁ	10729	4,77%
BOLÍVAR	8172	3,63%
BOYACÁ	3816	1,70%
CALDAS	1011	0,45%
CAQUETÁ	8258	3,67%
CASANARE	9398	4,17%
CAUCA	12902	5,73%
CESAR	7633	3,39%
CHOCÓ	2229	0,99%
CÓRDOBA	7366	3,27%
CUNDINAMARCA	8870	3,94%

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
GUAINÍA	457	0,20%
GUAVIARE	4141	1,84%
HUILA	6645	2,95%
LA GUAJIRA	7467	3,32%
MAGDALENA	10045	4,46%
META	18607	8,27%
NARIÑO	12219	5,43%
NORTE DE SANTANDER	4844	2,15%
PUTUMAYO	10703	4,75%
QUINDÍO	367	0,16%
RISARALDA	619	0,27%
SANTANDER	10124	4,50%
SIN INFORMACION	4	0,00%
SUCRE	7706	3,42%
TOLIMA	6296	2,80%
VALLE DEL CAUCA	4571	2,03%
VAUPÉS	104	0,05%
VICHADA	9704	4,31%
Total general	225150	100,02%

Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011

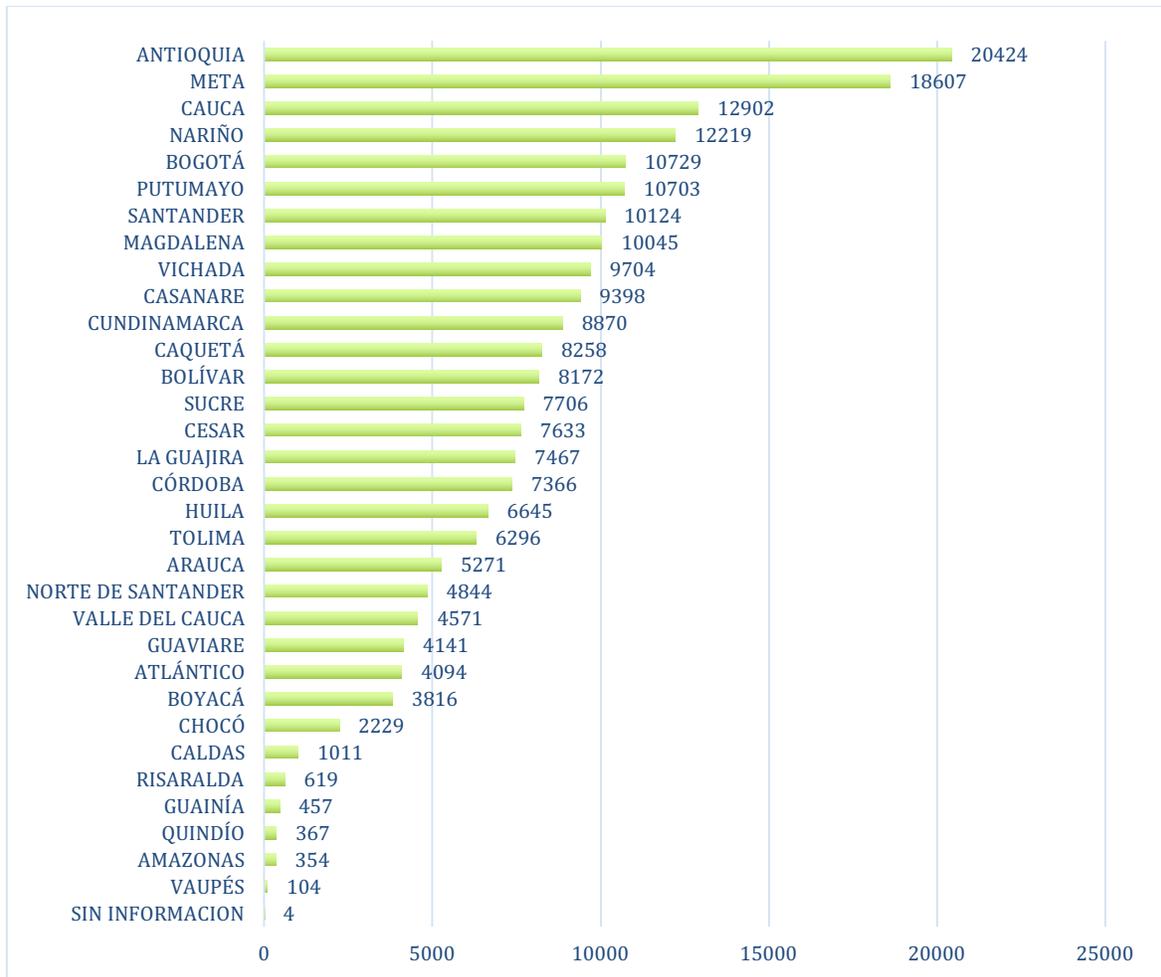


Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Gráfico 1: Departamentos con mayor número de usuarios



Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 23 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
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 83% de solicitudes están concentradas en once departamentos, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Sucre, Cauca, Huila, Cundinamarca, Nariño, Magdalena, Córdoba y Caquetá, solo superados por Bogotá⁵, quién concentra el 19,95% de las 48.416 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	9661	19,95%
META	5605	11,58%
ANTIOQUIA	3997	8,26%
SUCRE	3043	6,29%
CAUCA	2949	6,09%
HUILA	2880	5,95%
CUNDINAMARCA	2567	5,30%
NARIÑO	2560	5,29%
MAGDALENA	2546	5,26%
CÓRDOBA	2391	4,94%
CAQUETÁ	2183	4,51%

⁵ 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.



Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
ATLÁNTICO	1414	2,92%
CESAR	1078	2,23%
BOLÍVAR	958	1,98%
CASANARE	904	1,87%
TOLIMA	695	1,44%
NORTE DE SANTANDER	486	1,00%
RISARALDA	440	0,91%
BOYACÁ	406	0,84%
CALDAS	350	0,72%
QUINDÍO	307	0,63%
ARAUCA	284	0,59%
SANTANDER	256	0,53%
PUTUMAYO	238	0,49%
LA GUAJIRA	169	0,35%
GUAVIARE	36	0,07%
VALLE DEL CAUCA	8	0,02%
SIN INFORMACION	4	0,01%
VICHADA	1	0,00%
Total general	48416	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011

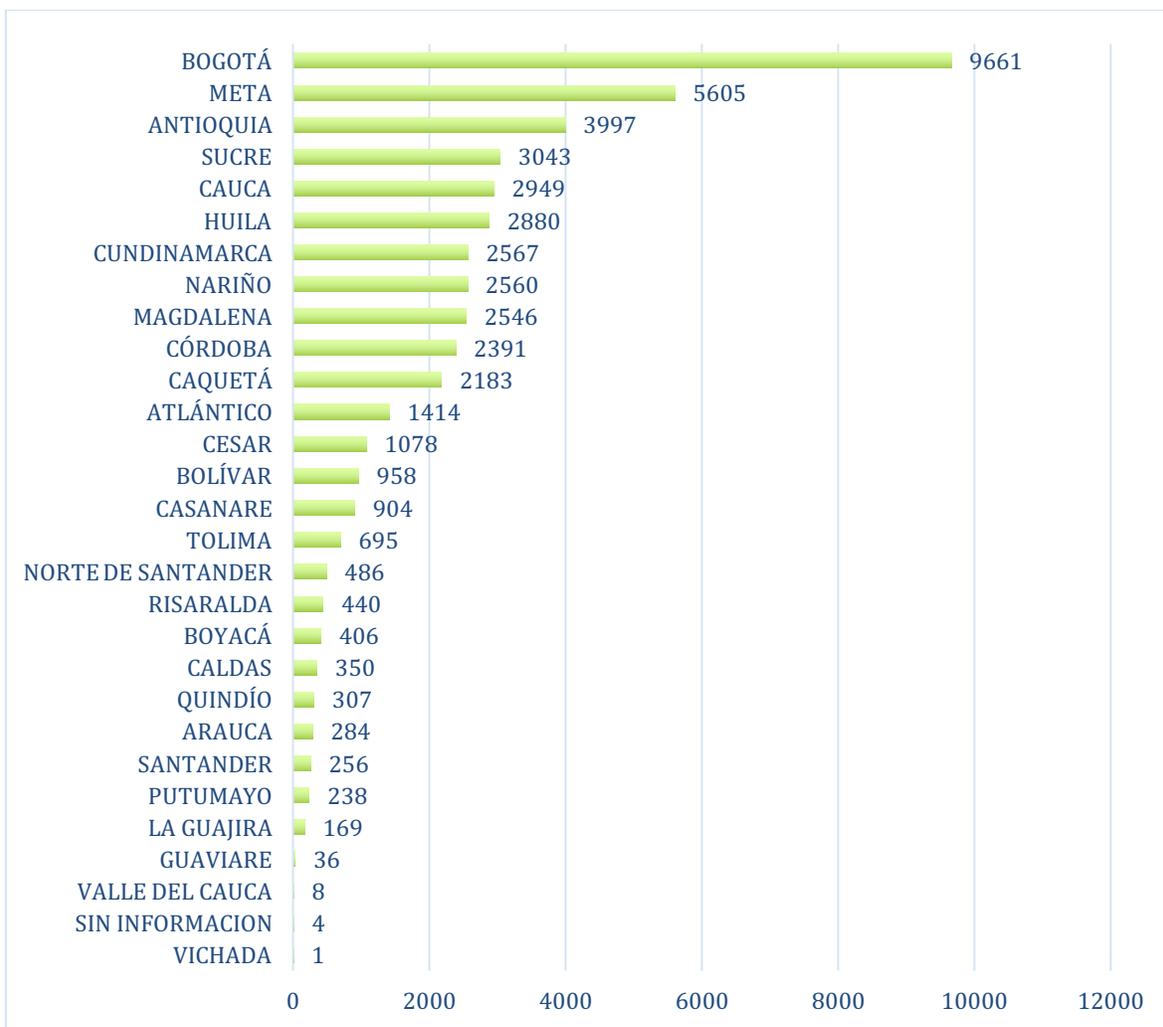


Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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



Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Con base en la información procesada y comparado con la caracterización presentada del segundo semestre de 2018, se observa un aumento de la población inscrita en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO en un 35,06%, en mayor porcentaje en los departamentos Bogotá, Sucre, Huila, Meta, Antioquia, Caquetá, Atlántico y Córdoba.

Con relación al número de personas jurídicas inscritas, el 83% de solicitudes están concentradas en once departamentos, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Sucre, Cauca, Huila, Cundinamarca, Nariño, Magdalena, Córdoba y Caquetá, solo superados por Bogotá, quien concentra el 19,95% de las 48.416 personas naturales inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO.

En cuanto a personas jurídicas, el 83.02% del total de solicitudes de inscripción se encuentran concentradas en los departamentos de Cauca, Bogotá, Antioquia, Atlántico y Caquetá, según se puede observar en la tabla 4.

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

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
CAUCA	29	27,36%
BOGOTÁ	20	18,87%
ANTIOQUIA	19	17,92%
ATLÁNTICO	11	10,38%
CAQUETÁ	9	8,49%
BOYACÁ	4	3,77%
CALDAS	3	2,83%
TOLIMA	3	2,83%
CÓRDOBA	2	1,89%
NARIÑO	2	1,89%

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-2018
-------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
QUINDÍO	2	1,89%
CUNDINAMARCA	1	0,94%
META	1	0,94%
Total general	106	100,00%

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 225.150 registros del SIT, del cual se observa que un 76,93% 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 9,18%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 6,78% y el grupo de 36 a 45 años con el 5,07%, tal como se puede observar en la siguiente tabla.

ADMS-F-025	Versión 3	23-08-2011
------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Tabla 5: Población por rangos de edad

Rango de Edades	Número de Usuarios	Porcentaje
DE 16 A 25 AÑOS	2692	1,20%
DE 26 A 35 AÑOS	20674	9,18%
DE 36 A 45 AÑOS	11425	5,07%
DE 56 A 65 AÑOS	15264	6,78%
MAYOR A 76	1853	0,82%
MENOR DE 16	25	0,01%
SIN INFORMACION	173217	76,93%
TOTAL	225150	100,00%

Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con relación a la caracterización presentada del segundo semestre de 2018, el porcentaje de participación cambia por cuanto en dicho informe se tuvo en cuenta los históricos en la bodega de datos, y los registros procesados del SIT corresponden al período de existencia de la ANT a la fecha.

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 84,25% 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

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2018



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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	19922	8,85%
CAMPESINO	189686	84,25%
OTRO	8594	3,82%
TRABAJADOR AGRARIO	6948	3,09%
TOTAL	225150	100,00%

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% de la población se denomina como campesino, un 14% con la condición de trabajador agrario y un 17% 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	327	0,68%
CAMPESINO	33022	68,20%
OTRO	8303	17,15%
TRABAJADOR AGRARIO	6764	13,97%
TOTAL	48416	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

ADMBS-F-025 Versión 3 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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	36370	75,12%	11897	24,57%	149	48416
VICTIMA	23174	47,86%	24753	51,13%	489	48416
BENEFICIARIO INCORA/INCODER	1026	2,12%	47283	97,66%	107	48416

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 75,12% es cabeza de hogar, el 47,86% se reconoce como víctima del conflicto, y el 97,66% 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 adicionales de la población objetivo - RESO

Atributo	SI	PORCENTAJE	NO	PORCENTAJE	NO REGISTRA	TOTAL
propietario predio rural	18366	37,93%	30048	62,06%	2	48416
obligado a declarar renta	1933	3,99%	46377	95,79%	106	48416

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

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Con base en los atributos económicos se puede observar que del número de personas naturales inscritas en el RESO el 37,93% son propietarios de un predio rural y el 3,99% están obligados a declarar renta; en ese sentido, no se tienen datos de la extensión de los predios de la población propietaria.

En la tabla anterior, se observa que el 95,79% de las personas naturales registradas no está obligada a declarar renta, en ese sentido, es adecuada 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 62,88% cuenta con un ingreso entre 0 a \$ 500.000, que es inferior a un salario mínimo mensual legal vigente, y el 24,45% 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	2641	5,45%
\$ 1.000.001 a \$ 2.000.000	2317	4,79%
\$ 2.000.001 a \$ 3.000.000	562	1,16%
\$ 3.000.001 a \$ 4.000.000	281	0,58%
\$ 4.000.001 a \$ 5.000.000	146	0,30%
\$ 500.001 a \$ 1.000.000	11838	24,45%
0 a \$ 500.000	30446	62,88%
Más de \$ 5000.000	185	0,38%
TOTAL	48416	100,00%

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

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-2011
-------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Género.

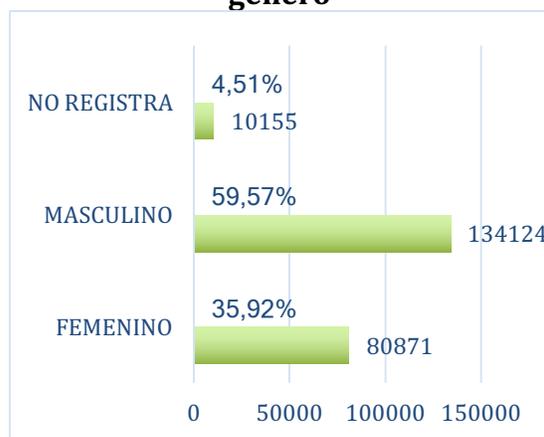
Con base en los registros disponibles al analizar las categorías “masculino y femenino”, se observa que el 59,57% es población masculina y el 35,92% es población femenina. Resultados que son coherentes con la dinámica del porcentaje de hombres y mujeres residentes en el área rural. A continuación, se presenta la tabla con el número de registros:

Tabla 11: Clasificación de la población objetivo según género

SEXO	Número de personas	%
FEMENINO	80871	35,92%
MASCULINO	134124	59,57%
NO REGISTRA	10155	4,51%
TOTAL	225150	100,00%

Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Gráfico 3: Población objetivo según género



Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

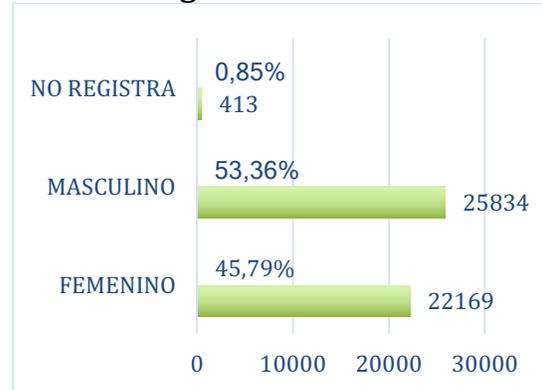
Con el fin de complementar ese análisis y verificar la tendencia se analizaran los registros del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO con relación al género de las personas naturales registradas corroboran la tendencia de participación mayoritaria de hombres que exhiben los registros históricos. De acuerdo con el RESO, el 53,36% es población masculina, frente a un 45,76% es población femenina, tal como se presenta a continuación:

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

Género	Número de personas	%
FEMENINO	22169	45,79%
MASCULINO	25834	53,36%
NO REGISTRA	413	0,85%
TOTAL	48416	100,00%

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 11,06% de la población tiene educación básica primaria, sin embargo, se observa que del total de registros el 77,14% 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	173683	77,14%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	24891	11,06%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	6020	2,67%
MEDIA (10 - 13)	10402	4,62%
NINGUNO	4720	2,10%
POSGRADO	364	0,16%
PREESCOLAR	143	0,06%
TÉCNICO	2297	1,02%
TECNOLÓGICO	772	0,34%
UNIVERSITARIO	1858	0,83%
TOTAL	225150	100,00%

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

ADMS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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 79,53% 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:

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-2011
-------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 23 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

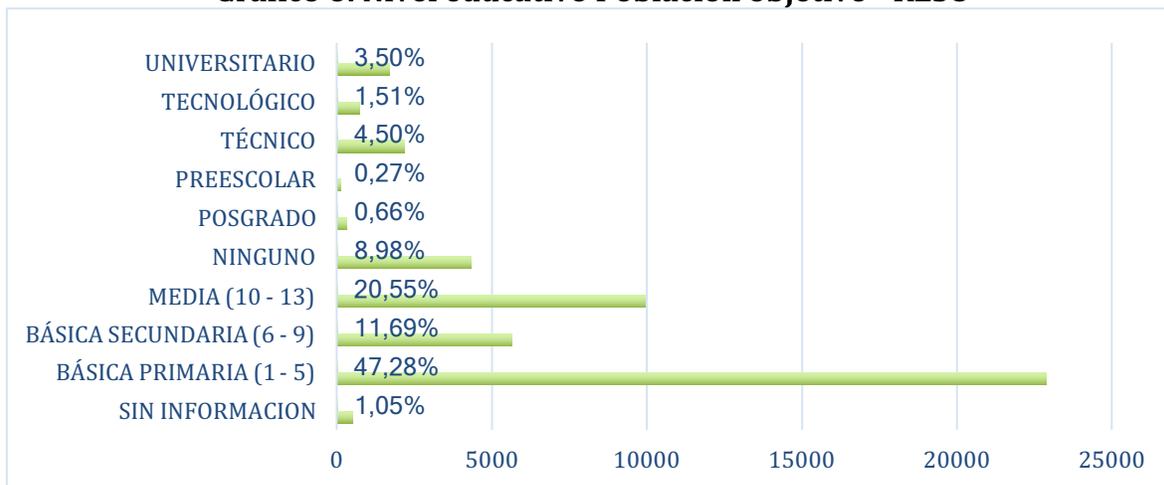
Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Tabla 14: Clasificación por nivel educativo - RESO

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	510	1,05%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	22893	47,28%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	5660	11,69%
MEDIA (10 - 13)	9950	20,55%
NINGUNO	4347	8,98%
POSGRADO	321	0,66%
PREESCOLAR	133	0,27%
TÉCNICO	2178	4,50%
TECNOLÓGICO	730	1,51%
UNIVERSITARIO	1694	3,50%
TOTAL	48416	100,00%

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

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
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 presencial⁶, se obtuvieron datos sobre las variables intrínsecas y de comportamiento relacionadas con los intereses, el acceso - uso de canales y beneficios buscados para un total de 126.129 personas, distribuidas en 77.899 personas atendidas por el canal telefónico y 48.230 personas atendidas por el canal presencial. Debe subrayarse que la información analizada en este acápite, corresponde a datos obtenidos de la vigencia 2018 en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre. A continuación, se presenta la información del CRM:

Tabla 15: Población atendida por tipo de solicitud en el canal presencial - CRM

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS
ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS	6	INFORMACIÓN GENERAL	107
ATENCIÓN ASUNTOS ÉTNICOS	757	INFORMACIÓN PARA REGISTRO	3
AUTORIZACIÓN VENTA DE PARCELA	2	INFORMACIÓN PREDIOS URBANOS	4
AUTORIZACIÓN VENTA PARCELA	56	INFORMACIÓN UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRA	8

⁶ Atención al ciudadano en el nivel central –CAN y Chapinero-, en Puntos de Atención Territorial – PAT y Unidades de Gestión Territorial – UGT.

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	970	LEVANTAMIENTO CONDICIÓN RESOLUTORIA	11
CLARIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD	7	LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR RUPTA	1
CLARIFICACIÓN LINDEROS	8	MEDIDA CAUTELAR RUPTA	8
COMPRA DE PREDIO -SIRA	25	NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	4
CONSTANCIA EJECUTORIA	1	PAZ Y SALVO CISA	6
CONSULTA SISTEMAS DE INFORMACION	2051	PROCEDIMIENTOS OFICINA JURIDICA Y GESTION JURIDICA	10
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	2958	QUEJA	8
CORRECCIONES DE RESOLUCIONES	12	RECLAMO	1
DERECHO DE PETICION	4	RESPUESTA A RADICADO	25
DERECHO DE PETICIÓN	89	REVOCATORIA RESOLUCIÓN	276
ESTADO DE SOLICITUD ADJUDICACIÓN -FNA	9	SOLICITUD ACCESO A TIERRAS POR SUBSIDIO	1061
ESTADO DERECHO PETICIÓN	4717	SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	3946
ESTADO SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	192	SOLICITUD AUTORIZACION VENTA PREDIO	61
ESTADO SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	28	SOLICITUD CONSTANCIA EJECUTORIA	3
ESTADO SOLICITUD JUZGADOS	1	SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	72
ESTADO SOLICITUD TITULACION DE BALDIOS	30	SOLICITUD FRACCIONAMIENTO PARCELA	5
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	1978	SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	44145
INFORMACION AGENCIA DESARROLLO RURAL	1	SOLICITUD TITULACIÓN ENTIDADES DERECHO PUBLICO	2
INFORMACION DE TITULACION	14200	SUBSIDIO TIERRAS	17
INFORMACION GENERAL	5	VENTA DE PREDIOS PARTICULARES A LA ENTIDAD	8
Total general		77899	

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-2011
-------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

Tabla 16: Población atendida por tipo de solicitud en el canal telefónico - CRM

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS
ASESORIA CERTIFICADO LIBERTAD Y TRADICION	2	INFORMACION AGENCIA DESARROLLO RURAL	73
ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS	9	INFORMACION DE TITULACION	56
AUTORIZACIÓN VENTA PARCELA	35	INFORMACION GENERAL	4127
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	2177	INFORMACIÓN GENERAL	73
CANALES DE ATENCION	932	INFORMACIÓN PARA REGISTRO	2
CLARIFICACIÓN LINDEROS	236	INFORMACIÓN PREDIOS URBANOS	3
COLGARON LLAMADA	192	INFORMACIÓN UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRA	5
COMPRA DE PREDIO -SIRA	6	INFORMACION UNIDAD RESTITUCION DE TIERRAS	16
CONSTANCIA EJECUTORIA	1	LEVANTAMIENTO CONDICIÓN RESOLUTORIA	25
CONSULTA SISTEMAS DE INFORMACION	1	LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR RUPTA	45
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	3330	LLAMADA DE PRUEBA	293
CORRECCIONES DE RESOLUCIONES	65	LLAMADA EQUIVOCADA	530
DENUNCIA	43	LLAMADA FALLIDA	3530
DERECHO DE PETICION	124	LOCALIZACION DE LA AGENCIA	34
DERECHO DE PETICIÓN	33	OTRO MOTIVO DE CONSULTA	1044
ESTADO DE SOLICITUD ADJUDICACIÓN -FNA	5	PAZ Y SALVO CISA	3
ESTADO DERECHO PETICIÓN	3922	PROCEDIMIENTOS OFICINA JURIDICA Y GESTION JURIDICA	12
ESTADO RECURSO DE REPOSICION	13	QUEJA	11
ESTADO SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	18	REVOCATORIA RESOLUCIÓN	251
ESTADO SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	86	SOLICITUD ACCESO A TIERRAS POR SUBSIDIO	124

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS
ESTADO SOLICITUD EXTINCION DE DOMINIO	2	SOLICITUD AUTORIZACION VENTA PREDIO	123
ESTADO SOLICITUD JUZGADOS	188	SOLICITUD DE ADJUDICACION DE BALDIOS	8
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	14570	SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	896
EXTENSIONES ANT	184	SOLICITUD FRACCIONAMIENTO PARCELA	5
EXTINCIÓN DOMINIO	1	SOLICITUD RECURSO DE REPOSICION	7
FELICITACIONES	5	SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	10735
HORARIOS DE ATENCION	17	VENTA DE PREDIOS PARTICULARES A LA ENTIDAD	2
Total general		48230	

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Beneficios buscados e intereses de la información.

Los datos contenidos en el CRM, permiten identificar que el 68% de la población que se contactó con la Agencia Nacional de Tierras durante la vigencia 2018, lo hizo para requerir información sobre solicitudes de titulación de baldíos, estado de las solicitudes ya interpuestas, o para solicitar información sobre titulación. A continuación se presentan las solicitudes que abarcan el 93% de la población atendida:

Tabla 17: Población atendida por tipo de solicitud - CRM

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	54880	43,51%
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	16548	13,12%
INFORMACION DE TITULACION	14256	11,30%
ESTADO DERECHO PETICIÓN	8639	6,85%

ADMBS-F-025 | Versión 3 | 23-08-2018



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	6288	4,99%
INFORMACION GENERAL	4132	3,28%
SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	3946	3,13%
LLAMADA FALLIDA	3530	2,80%
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	3147	2,50%
CONSULTA SISTEMAS DE INFORMACION	2052	1,63%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

De la información presentada, se observa que del universo de registros analizados el 62% lo hizo por el canal presencial y el 38% por el canal telefónico, se observa que del 100% de llamadas recibidas solamente el 2,8% fueron fallidas, que puede deberse a factores que no puede controlar la Agencia.

Analizando la información del Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento RESO, se observa que el 85,91% corresponde a solicitudes de acceso a tierras y el 13,91% a solicitudes de formalización de la propiedad, tal como se observa a continuación:

Tabla 18: Población atendida por tipo de solicitud - RESO

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
ACCESO A TIERRAS	41592	85,91%
ADMINISTRACIÓN	18	0,04%
FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD	6736	13,91%
OTRO TIPO DE SOLICITUD	48	0,10%
PROCESO O PRETENSIONES AGRARIAS	22	0,05%
TOTALES	48416	100,00%

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

Género.

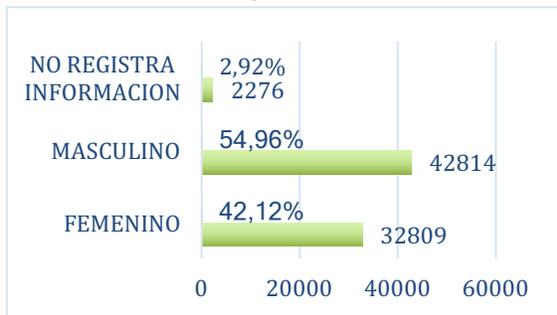
Con base en los registros analizados, se observa que la población masculina es la que mayor contacto tiene con la Agencia en el canal presencial y el telefónico, aunque la brecha en el canal telefónico es solamente de un 4%, tal como se presenta a continuación:

Tabla 19: Clasificación según género canal presencial - CRM

Género	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	32809	42,12%
MASCULINO	42814	54,96%
NO REGISTRA INFORMACION	2276	2,92%
Total general	77899	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Gráfico 7: Género canal presencial - CRM



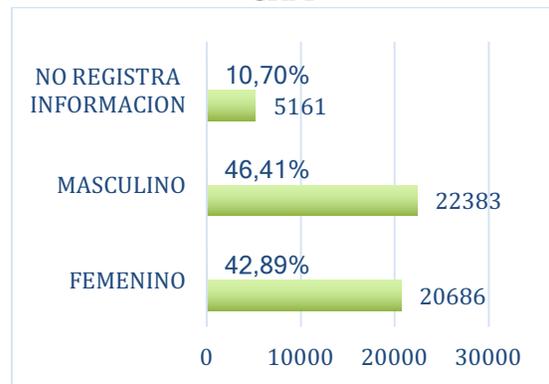
Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Tabla 20: Clasificación según género canal telefónico - CRM

Género	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	20686	42,89%
MASCULINO	22383	46,41%
NO REGISTRA INFORMACION	5161	10,70%
Total general	48230	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Gráfico 8: Género canal telefónico - CRM



Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Tipo de población.

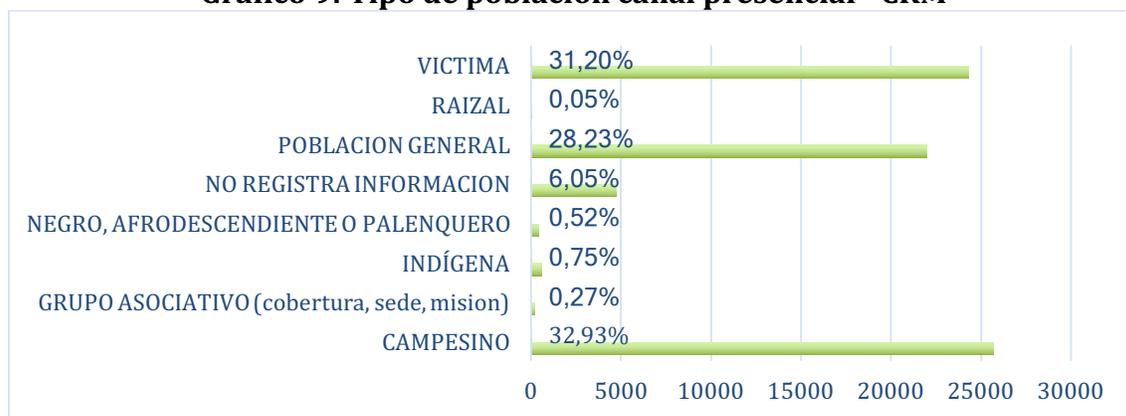
Con base en los registros del canal presencial, se observa que el 32,93% es población campesina, el 31,02% es población víctima y el 28,23% es población general. Lo cual es coherente con la información del SIT y el RESO, que evidencia que el tipo de población que acude a los servicios o trámites es población 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 21: Clasificación de la población canal presencial - CRM

Género	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
CAMPESINO	25653	32,93%
GRUPO ASOCIATIVO (cobertura, sede, misión)	212	0,27%
INDÍGENA	583	0,75%
NEGRO, AFRODESCENDIENTE O PALENQUERO	408	0,52%
NO REGISTRA INFORMACION	4712	6,05%
POBLACION GENERAL	21988	28,23%
RAIZAL	38	0,05%
VICTIMA	24305	31,20%
Total general	77899	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Gráfico 9: Tipo de población canal presencial - CRM



Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

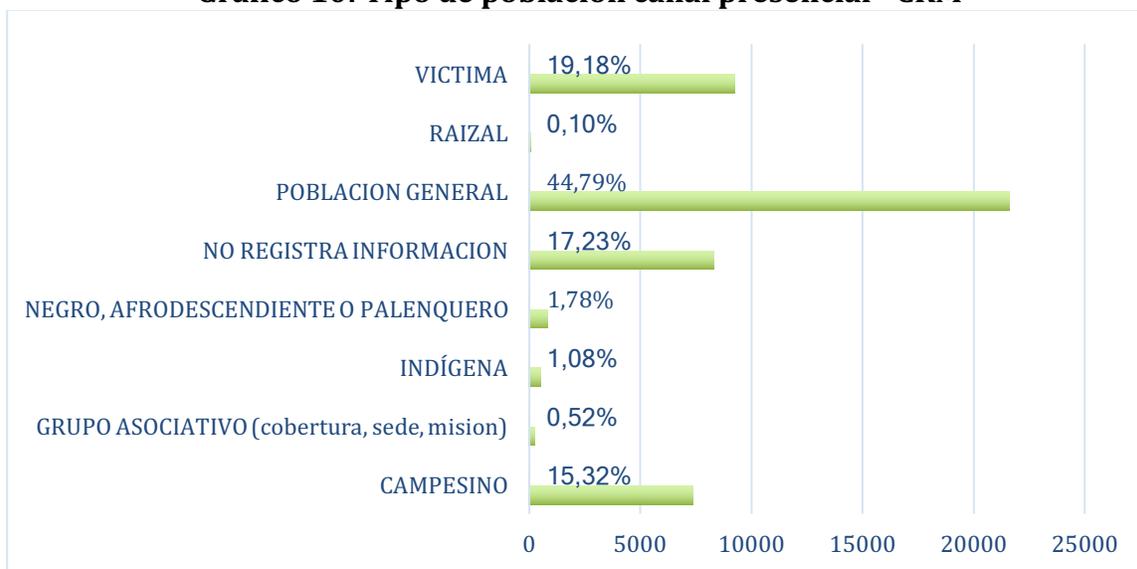
Con base en los registros del canal telefónico, se observa que el 44,79% es población general 32,93%, el 19,18% es población víctima, y el 15,32% es población campesina. A continuación se presenta la clasificación por tipo de población:

Tabla 22: Clasificación de la población canal telefónico - CRM

Género	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
CAMPESINO	7388	15,32%
GRUPO ASOCIATIVO (cobertura, sede, misión)	251	0,52%
INDÍGENA	523	1,08%
NEGRO, AFRODESCENDIENTE O PALENQUERO	858	1,78%
NO REGISTRA INFORMACION	8309	17,23%
POBLACION GENERAL	21601	44,79%
RAIZAL	49	0,10%
VICTIMA	9251	19,18%
Total general	48230	100,00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Gráfico 10: Tipo de población canal presencial - CRM

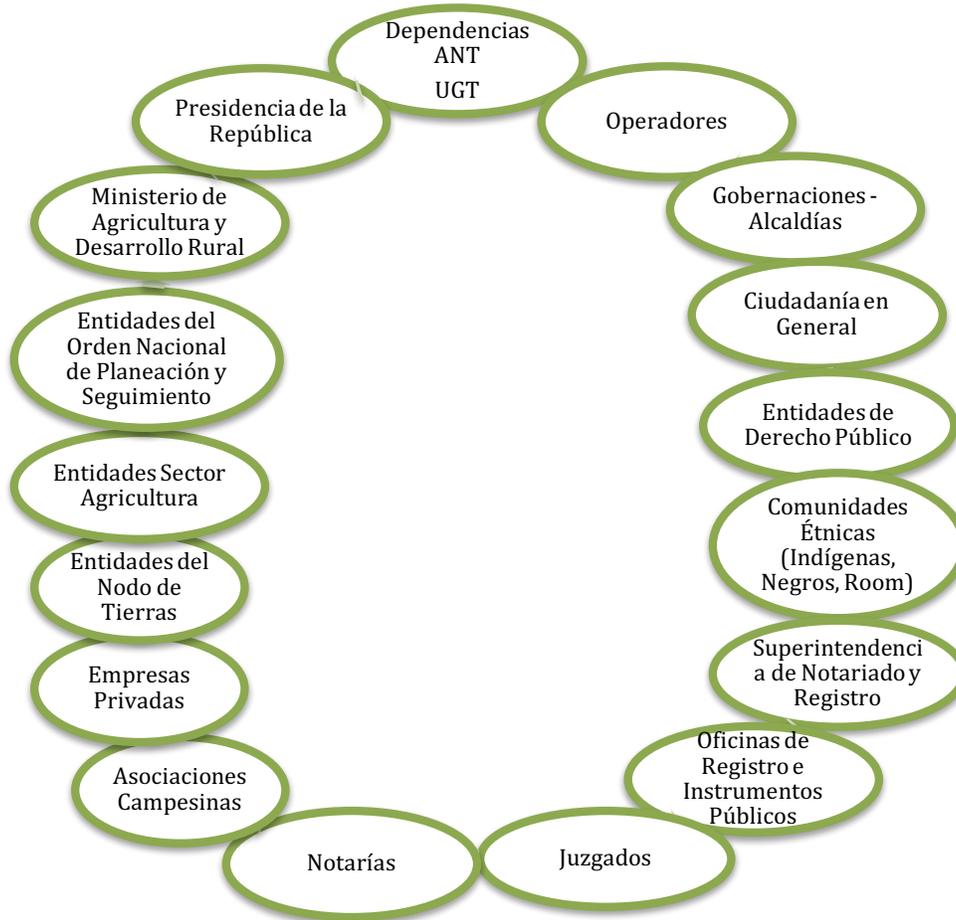


Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

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 11: Grupos de interés ANT



Fuente: Oficina de Planeación, Agencia Nacional de Tierras

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-201
-------------	-----------	-----------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

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 23: Clasificación de la población canal telefónico - CRM

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

ADMBS-F-025 Versión 3 23-08-2011



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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

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

ADMBS-F-025	Versión 3	23-08-2011
-------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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
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 institucional⁷.

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

⁷ 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.

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.

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.

ADMS-F-025	Versión 3	23-08-2011
------------	-----------	------------



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

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No.57-41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321
Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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 Catatambo - 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 Catatambo, 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.
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.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	INTERES
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 20 de marzo de 2019, con un total de 225.150 registros, contenida en la Bodega de Datos; del Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO, con corte al 20 de marzo del año en curso, con un total de 48.416 personas naturales y 106 personas jurídicas inscritas; y del Centro de Contacto, con información del uso de los canales telefónico y presencial con 126129 registros de población atendida en la vigencia 2018.
- 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 59,40% de los usuarios registrados en el SIT son de los departamentos de Antioquia, Meta, Cauca, Nariño, Bogotá, Putumayo, Santander, Magdalena, Vichada, Casanare y Cundinamarca, lo cual es coherente con el número de personas naturales inscritas en el RESO, donde el 83% de solicitudes están concentradas en once departamentos, en su orden, Bogotá, Meta, Antioquia, Sucre, Cauca, Huila, Cundinamarca, Nariño, Magdalena, Córdoba y Caquetá.
- En la variable de edad se identificó que el grupo etario más representativo es el de la población de 26 a 35 años con el 9,18%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 6,78% y el grupo de 36 a 45 años con el 5,07%, 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 84,25% corresponde a población campesina, B) en RESO el 68% de la población se denomina como campesino, un 14% con la condición de trabajador agrario y un 17% con otra condición, y c) en el Centro de Contacto, en los registros del canal presencial, se observa que el 32,93% es población campesina, el 31,02% es población víctima y el 28,23% es población general, y en los registros del canal telefónico, se observa que el 44,79% es población general 32,93%, el 19,18% es población víctima, y el 15,32% es población campesina.
- 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 59,57% es población masculina y el 35,92% es población femenina, b) en el RESO el 53,36% es población masculina, frente a un 45,76% es población femenina, y c) en el Centro de Contacto, en el canal presencial el 54,96% es población masculina y el 42,12% es femenina, y en el canal telefónico el 46,41% es población masculina y el 42,89% es femenina.
- En la variable educación se observa que el 79,53% de los ciudadanos cuentan educación básica primaria o básica secundaria, pero el porcentaje de población con educación superior es muy bajo.
- Con relación a los trámites o servicios solicitados por los ciudadanos a través del Centro de Contacto se observa que el 68% de la población que se contactó con la Agencia Nacional de Tierras durante la vigencia 2018, lo hizo para requerir información sobre solicitudes de titulación de baldíos, estado de las solicitudes ya interpuestas, o para solicitar información sobre titulación; la información del RESO arroja que el 85,91% corresponde a solicitudes de acceso a tierras y el 13,91% a solicitudes de formalización de la propiedad.
- Se observa que del universo de registros analizados en el Centro de Contacto el 62% lo hizo a través del canal presencial y el 38% 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 los 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.