



El campo
es de todos

Minagricultura



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

Agencia Nacional de Tierras
3er 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

Carlos Alberto Salinas Sastre
Hilda Cristina Álzate Martínez
Leonor María Rodríguez Paredes
Edgar Alfredo Gutiérrez Rivera

Secretaria General

Agencia Nacional de Tierras

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Bogotá D.C., septiembre de 2019

Tabla de contenido

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

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 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

¹ 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 tercer 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).
- Identificar las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ANT en materia de mecanismos 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 4 de septiembre de 2019, con un total de 242.383 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 4 de septiembre del año en curso, sobre un registro total de 65.402 personas naturales y 189 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 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 presencial⁴ con información del uso de los canales telefónico y presencial con 116047

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 65.402 personas, correspondiente al 27% de la información aportada por la bodega de datos históricos.

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

registros atendidos en la vigencia 2018 y 103808 registros de población atendida en la vigencia 2019, con corte al 30 de agosto, 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	
	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, Bogotá, Nariño, Magdalena, Putumayo, Casanare, Santander, Vichada, Cundinamarca y Caquetá concentran el mayor número de usuarios con procesos al interior de la Agencia, correspondiente al 55,03% sobre el total de registros.

Tabla 2: Número de usuarios por Departamento

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
ANTIOQUIA	22064	9.10%
META	19764	8.15%
CAUCA	13633	5.62%
BOGOTÁ	12933	5.34%
NARIÑO	12869	5.31%
MAGDALENA	10924	4.51%
PUTUMAYO	10905	4.50%
CASANARE	10382	4.28%
SANTANDER	10196	4.21%
VICHADA	9713	4.01%
CUNDINAMARCA	9580	3.95%
CAQUETÁ	9439	3.89%
BOLÍVAR	8584	3.54%
HUILA	8521	3.52%
CÓRDOBA	8277	3.41%
CESAR	8027	3.31%

Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
SUCRE	7796	3.22%
LA GUAJIRA	7637	3.15%
TOLIMA	6846	2.82%
NORTE DE SANTANDER	5505	2.27%
ARAUCA	5280	2.18%
ATLÁNTICO	4991	2.06%
VALLE DEL CAUCA	4928	2.03%
GUAVIARE	4315	1.78%
BOYACÁ	3988	1.65%
CHOCÓ	2229	0.92%
CALDAS	1082	0.45%
RISARALDA	620	0.26%
GUAINÍA	457	0.19%
QUINDÍO	368	0.15%
AMAZONAS	354	0.15%
VAUPÉS	106	0.04%
SIN INFORMACION	70	0.03%
TOTAL GENERAL	242383	100.00%

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

Código Postal
111511

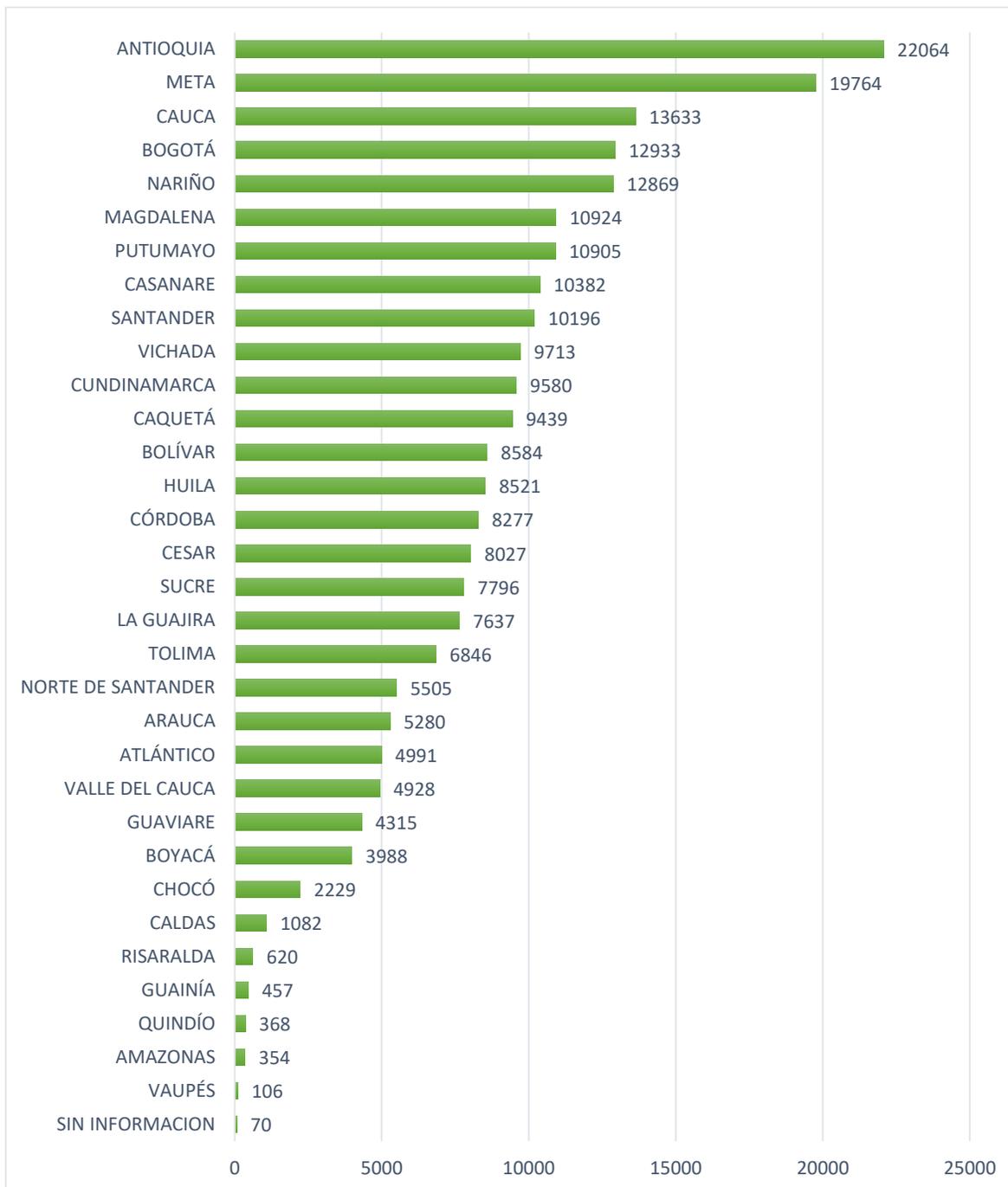


El campo
es de todos

Minagricultura



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

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 Bogotá⁵, 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	11836	18.10%
META	6758	10.33%
ANTIOQUIA	5593	8.55%
HUILA	4750	7.26%
CAUCA	3647	5.58%
MAGDALENA	3424	5.24%
CAQUETÁ	3349	5.12%
CÓRDOBA	3299	5.04%
CUNDINAMARCA	3276	5.01%
NARIÑO	3201	4.89%
SUCRE	3133	4.79%
ATLÁNTICO	2291	3.50%

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.



El campo
es de todos

Minagricultura



Departamento	Número de usuarios	Porcentaje
CASANARE	1888	2.89%
CESAR	1472	2.25%
BOLÍVAR	1369	2.09%
TOLIMA	1238	1.89%
NORTE DE SANTANDER	1145	1.75%
BOYACÁ	573	0.88%
PUTUMAYO	440	0.67%
RISARALDA	440	0.67%
CALDAS	417	0.64%
VALLE DEL CAUCA	365	0.56%
LA GUAJIRA	339	0.52%
SANTANDER	328	0.50%
QUINDÍO	306	0.47%
ARAUCA	293	0.45%
GUAVIARE	208	0.32%
NO REGISTRA	12	0.02%
VICHADA	10	0.02%
VAUPÉS	2	0.00%
TOTAL GENERAL	65402	100.00%

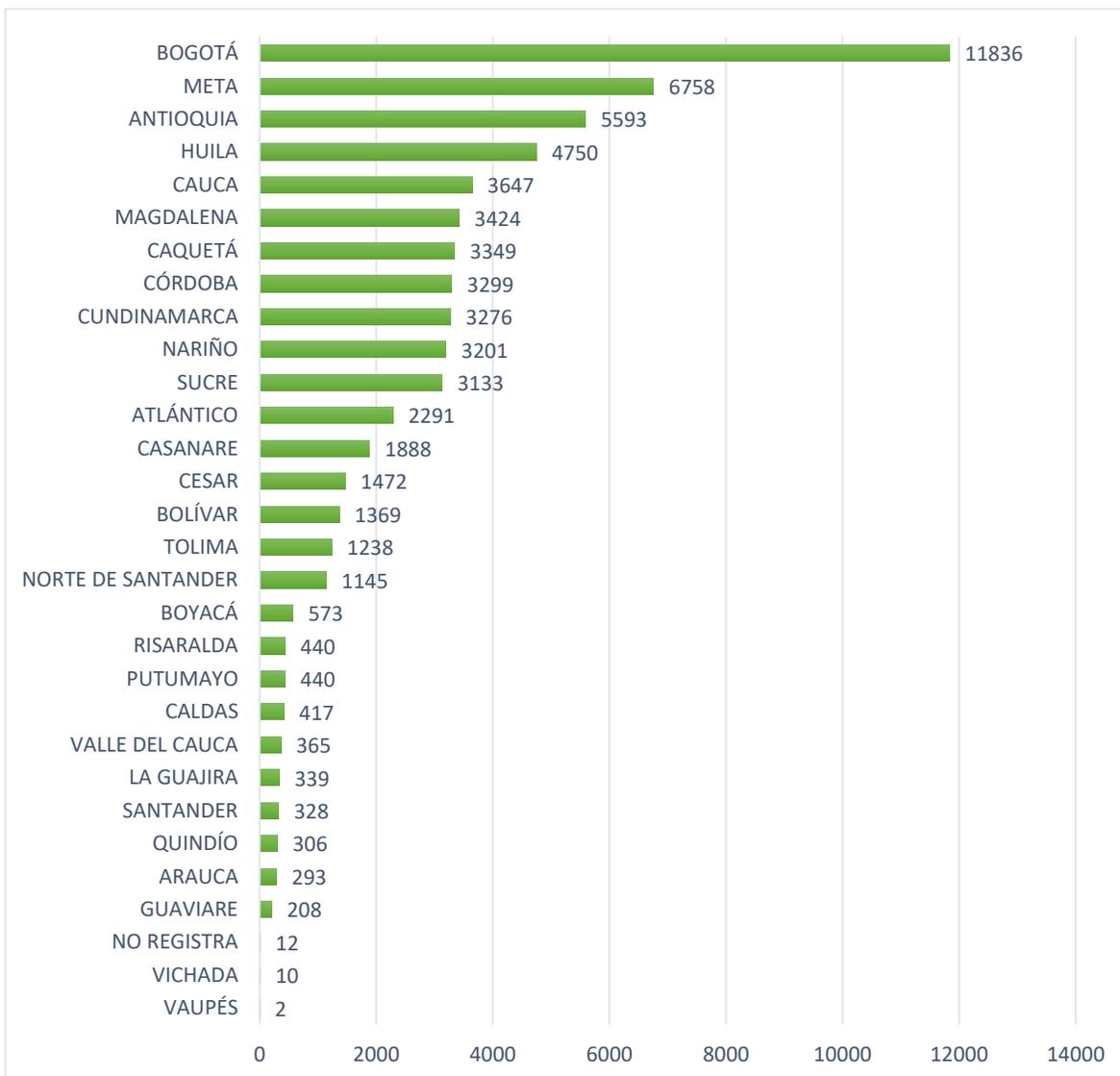
Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

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

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

Código Postal
111511

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



Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con base en la información procesada y comparado con la caracterización presentada en el primer trimestre de 2019, se observa un aumento de la población inscrita en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO al tercer trimestre en un 7%, en mayor porcentaje en los departamentos Bogotá, Huila, Antioquia, Caquetá, Meta, Casanare y Córdoba.

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

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

Código Postal
111511



El campo
es de todos

Minagricultura



Con relación al número de personas jurídicas inscritas en el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO, el 66% de solicitudes están concentradas en cuatro departamentos, en su orden, Antioquia, Cauca, Bogotá y Atlántico, liderados por Antioquia, quién concentra el 23,28% de las 189 personas naturales 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	23.28%
CAUCA	33	17.46%
BOGOTÁ	27	14.29%
ATLÁNTICO	21	11.11%
CAQUETÁ	15	7.94%
NARIÑO	9	4.76%
HUILA	7	3.70%
TOLIMA	7	3.70%
BOYACÁ	5	2.65%
CALDAS	4	2.12%
META	4	2.12%
CÓRDOBA	3	1.59%
CUNDINAMARCA	2	1.06%
GUAVIARE	2	1.06%
QUINDÍO	2	1.06%
BOLÍVAR	1	0.53%
MAGDALENA	1	0.53%
NORTE DE SANTANDER	1	0.53%
RISARALDA	1	0.53%
TOTAL GENERAL	189	100%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

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

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

Código Postal
111511

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 242383 registros del SIT, del cual se observa que un 70,90% 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 6,34%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 8,50% y el grupo de 36 a 45 años con el 6,34%, 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	3743	1.54%
DE 26 A 35 AÑOS	28307	11.68%
DE 36 A 45 AÑOS	15362	6.34%
DE 56 A 65 AÑOS	20603	8.50%
MAYOR A 76	2474	1.02%
MENOR DE 16	35	0.01%
SIN INFORMACION	171859	70.90%
TOTAL	242383	100,00%

Fuente: SIT. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Con relación a la caracterización presentada del primer trimestre de 2019, el porcentaje de participación se incrementó en un 7%, 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 83,14% corresponde a población campesina, lo cual es coherente con la misionalidad de la Agencia, vale la pena aclarar que tanto desplazados como desmovilizados, pueden incluirse o catalogarse en el universo de población que se identifica como campesina. A continuación, se presenta la clasificación de la población:

Tabla 6: Clasificación de la población

Tipo de Población	Número de usuarios	Porcentaje
SIN INFORMACION	19903	8.21%
CAMPESINO	201513	83.14%
OTRO	11710	4.83%
TRABAJADOR AGRARIO	9257	3.82%
TOTAL	242.383	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 68,35% de la población se denomina como campesino, un 13,78% con la condición de trabajador agrario y un 17,31% 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	365	0.56%
CAMPESINO	44834	68.35%
OTRO	11354	17.31%
TRABAJADOR AGRARIO	9038	13.78%
TOTAL	65.591	100,00%

Fuente: RESO. Subdirección de Sistemas de información de Tierras

Para la clasificación de la población, el Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO contiene datos que permiten identificar atributos sociales y económicos de la población objetivo que ha surtido un trámite para ser beneficiario del Fondo de Tierras, relacionados con condiciones como el ser o no víctima del conflicto, cabeza de hogar, si fue o no beneficiaria de programas ejecutados por el Incora o el Incoder, o si es propietario de otros predios rurales. 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	49.637	75.68%	15.776	24.05%	178	65.591
VICTIMA DEL CONFLICTO	30.673	46.76%	34.402	52.45%	516	65.591
BENEFICIARIO INCORA/ INCODER	1.279	1.95%	64.175	97.84%	137	65.591

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 75,68% es cabeza de hogar, el 46,76% se reconoce como víctima del conflicto, y el 97,84% 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	25.171	38.38%	40.418	61.62%	2	65.591
obligado a declarar renta	2.637	4.02%	62.819	95.77%	135	65.591

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 38,38% son propietarios de un predio rural y el 4,02% 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 95,77% 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 63,34% cuenta con un ingreso entre 0 a \$ 500.000, que es inferior a un salario mínimo mensual legal vigente, y el 24,29% 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	3364	5.13%
\$ 1.000.001 a \$ 2.000.000	3122	4.76%
\$ 2.000.001 a \$ 3.000.000	791	1.21%
\$ 3.000.001 a \$ 4.000.000	383	0.58%
\$ 4.000.001 a \$ 5.000.000	202	0.31%
\$ 500.001 a \$ 1.000.000	15931	24.29%
0 a \$ 500.000	41544	63.34%
Más de \$ 5000.000	254	0.39%
TOTAL	65.591	100,00%

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

Género.

Con base en los registros disponibles al analizar las categorías “masculino y femenino”, se observa que el 59,19% es población masculina y el 36,61% 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	88747	36.61%
MASCULINO	143463	59.19%
NO REGISTRA	10173	4.20%
TOTAL	242.383	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

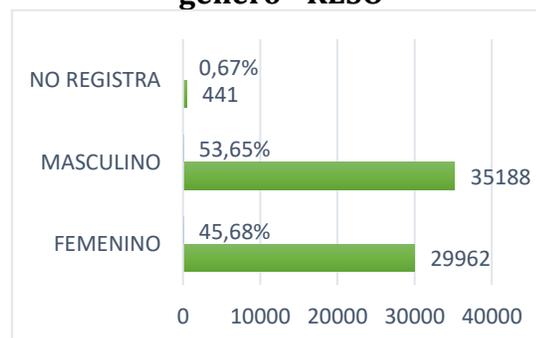
Con el fin de complementar ese análisis y verificar la tendencia se analizarán los registros del Registro de Sujetos de Ordenamiento - RESO con relación al género de las personas naturales registradas corroboran la tendencia de participación mayoritaria de hombres que exhiben los registros históricos. De acuerdo con el RESO, el 53,65% es población masculina, frente a un 45,68% de población femenina, tal como se presenta a continuación:

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

Género	Número de personas	%
FEMENINO	29962	45.68%
MASCULINO	35188	53.65%
NO REGISTRA	441	0.67%
TOTAL	65.591	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 14,02% de la población tiene educación básica primaria, sin embargo, se observa que del total de registros el 71,08% no se tiene información, tal y como se observa a continuación:

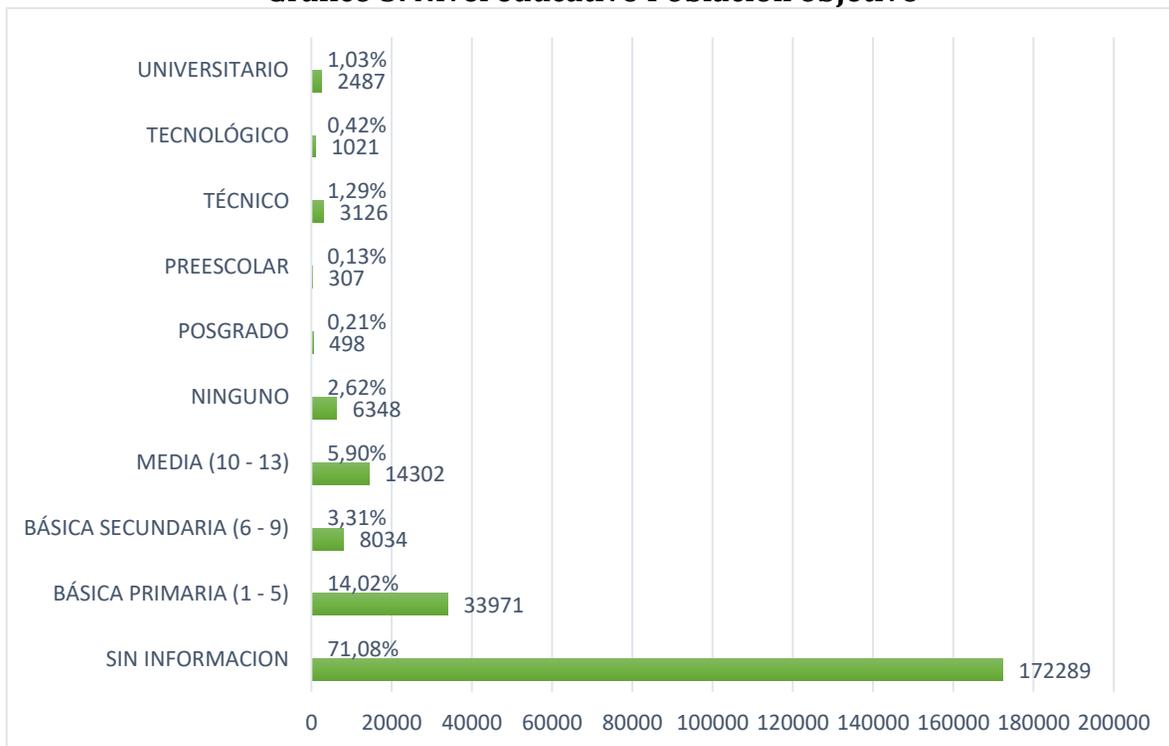
Tabla 13: Clasificación por nivel educativo

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	172289	71.08%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	33971	14.02%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	8034	3.31%
MEDIA (10 - 13)	14302	5.90%
NINGUNO	6348	2.62%
POSGRADO	498	0.21%
PREESCOLAR	307	0.13%
TÉCNICO	3126	1.29%
TECNOLÓGICO	1021	0.42%
UNIVERSITARIO	2487	1.03%
TOTAL	242.383	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 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

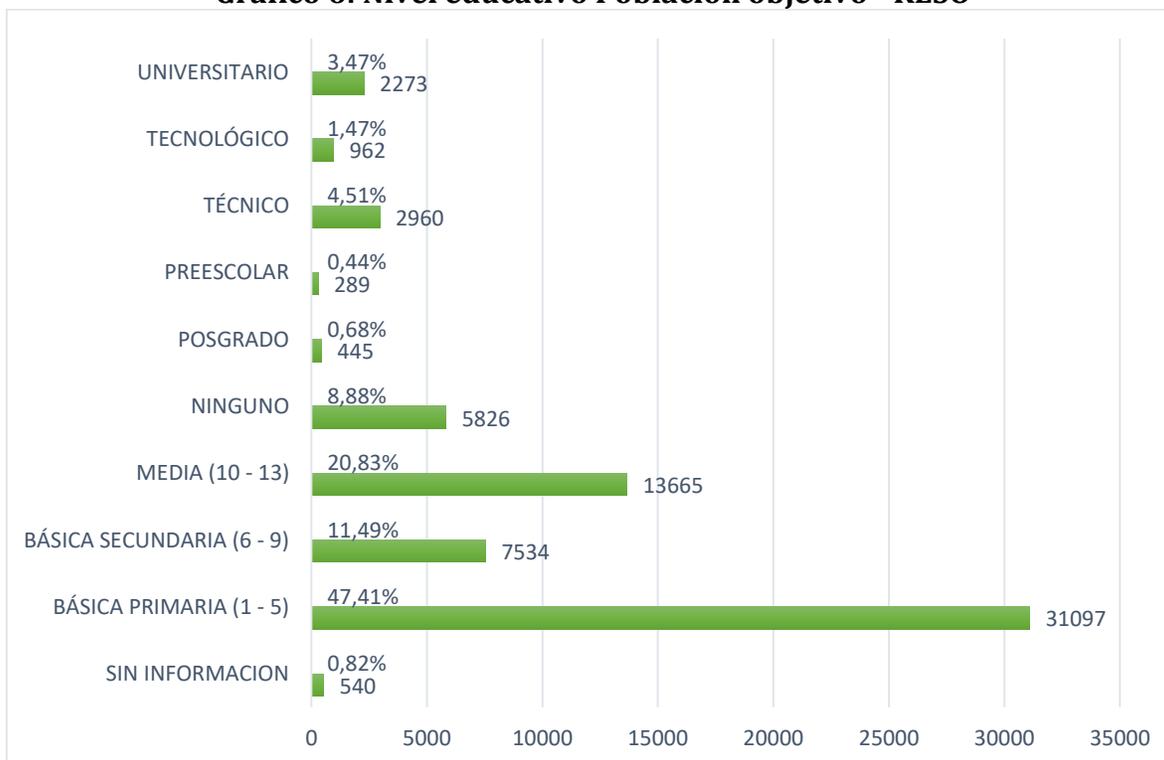


Tabla 14: Clasificación por nivel educativo - RESO

NIVEL EDUCATIVO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIN INFORMACION	540	0.82%
BÁSICA PRIMARIA (1 - 5)	31097	47.41%
BÁSICA SECUNDARIA (6 - 9)	7534	11.49%
MEDIA (10 - 13)	13665	20.83%
NINGUNO	5826	8.88%
POSGRADO	445	0.68%
PREESCOLAR	289	0.44%
TÉCNICO	2960	4.51%
TECNOLÓGICO	962	1.47%
UNIVERSITARIO	2273	3.47%
TOTAL	65.591	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

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

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

Código Postal
111511

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 118.065 personas, distribuidas en 71.870 personas atendidas por el canal presencial y 44.177 personas atendidas por el canal telefónico para 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	% PORCENTAJE
ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS	6	0.01%
ATENCION ASUNTOS ETNICOS	707	0.98%
AUTORIZACIÓN VENTA PARCELA	58	0.08%
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	897	1.25%
CLARIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD	7	0.01%
CLARIFICACIÓN LINDEROS	8	0.01%
COMPRA DE PREDIO -SIRA	25	0.03%
CONSTANCIA EJECUTORIA	1	0.00%
CONSULTA SISTEMAS DE INFORMACION	1,812	2.52%
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	2,770	3.85%
CORRECCIONES DE RESOLUCIONES	12	0.02%
DERECHO DE PETICIÓN	93	0.13%
ESTADO DE SOLICITUD ADJUDICACIÓN -FNA	9	0.01%

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	% PORCENTAJE
ESTADO DERECHO PETICIÓN	4,413	6.14%
ESTADO SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	192	0.27%
ESTADO SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	28	0.04%
ESTADO SOLICITUD JUZGADOS	1	0.00%
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	1,882	2.62%
INFORMACION AGENCIA DESARROLLO RURAL	1	0.00%
INFORMACION DE TITULACION	13,473	18.75%
INFORMACIÓN GENERAL	112	0.16%
INFORMACIÓN PARA REGISTRO	3	0.00%
INFORMACIÓN PREDIOS URBANOS	4	0.01%
INFORMACIÓN UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRA	8	0.01%
LEVANTAMIENTO CONDICIÓN RESOLUTORIA	11	0.02%
LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR RUPTA	1	0.00%
MEDIDA CAUTELAR RUPTA	8	0.01%
NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	4	0.01%
PAZ Y SALVO CISA	6	0.01%
PROCEDIMIENTOS OFICINA JURIDICA Y GESTION JURIDICA	10	0.01%
QUEJA	8	0.01%
RECLAMO	1	0.00%
RESPUESTA A RADICADO	25	0.03%
REVOCATORIA RESOLUCIÓN	260	0.36%
SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	4,579	6.37%
SOLICITUD AUTORIZACION VENTA PREDIO	61	0.08%
SOLICITUD CONSTANCIA EJECUTORIA	3	0.00%
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	72	0.10%
SOLICITUD FRACCIONAMIENTO PARCELA	5	0.01%
SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	40,267	56.03%
SOLICITUD TITULACIÓN ENTIDADES DERECHO PUBLICO	2	0.00%
SUBSIDIO TIERRAS	17	0.02%
VENTA DE PREDIOS PARTICULARES A LA ENTIDAD	8	0.01%
Total general	71,870	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

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

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

Código Postal
111511

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

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	% PORCENTAJE
ASESORIA CERTIFICADO LIBERTAD Y TRADICION	2	0.00%
ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS	9	0.02%
AUTORIZACIÓN VENTA PARCELA	35	0.08%
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	1,996	4.52%
CANALES DE ATENCION	840	1.90%
CLARIFICACIÓN LINDEROS	232	0.53%
COLGARON LLAMADA	46	0.10%
COMPRA DE PREDIO -SIRA	6	0.01%
CONSTANCIA EJECUTORIA	1	0.00%
CONSULTA SISTEMAS DE INFORMACION	1	0.00%
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	3,080	6.97%
CORRECCIONES DE RESOLUCIONES	65	0.15%
DENUNCIA	43	0.10%
DERECHO DE PETICIÓN	106	0.24%
ESTADO DE SOLICITUD ADJUDICACIÓN -FNA	5	0.01%
ESTADO DERECHO PETICIÓN	3,679	8.33%
ESTADO RECURSO DE REPOSICION	11	0.02%
ESTADO SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	18	0.04%
ESTADO SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	86	0.19%
ESTADO SOLICITUD JUZGADOS	183	0.41%
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	12,926	29.26%
EXTENSIONES ANT	181	0.41%
EXTINCIÓN DOMINIO	1	0.00%
FELICITACIONES	5	0.01%
HORARIOS DE ATENCION	17	0.04%
INFORMACION AGENCIA DESARROLLO RURAL	69	0.16%
INFORMACION DE TITULACION	56	0.13%
INFORMACIÓN GENERAL	3,718	8.42%
INFORMACIÓN PARA REGISTRO	2	0.00%
INFORMACIÓN PREDIOS URBANOS	3	0.01%
INFORMACION UNIDAD RESTITUCION DE TIERRAS	21	0.05%
LEVANTAMIENTO CONDICIÓN RESOLUTORIA	25	0.06%
LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR RUPTA	41	0.09%

TIPO DE SOLICITUD	# DE PERSONAS	% PORCENTAJE
LLAMADA DE PRUEBA	259	0.59%
LLAMADA EQUIVOCADA	444	1.01%
LLAMADA FALLIDA	3,305	7.48%
LOCALIZACION DE LA AGENCIA	34	0.08%
OTRO MOTIVO DE CONSULTA	1,044	2.36%
PAZ Y SALVO CISA	3	0.01%
PROCEDIMIENTOS OFICINA JURIDICA Y GESTION JURIDICA	12	0.03%
QUEJA	11	0.02%
REVOCATORIA RESOLUCIÓN	247	0.56%
SOLICITUD ACCESO A TIERRAS POR SUBSIDIO	124	0.28%
SOLICITUD AUTORIZACION VENTA PREDIO	123	0.28%
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	817	1.85%
SOLICITUD FRACCIONAMIENTO PARCELA	5	0.01%
SOLICITUD RECURSO DE REPOSICION	7	0.02%
SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	10,231	23.16%
VENTA DE PREDIOS PARTICULARES A LA ENTIDAD	2	0.00%
Total general	44,177	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Para la vigencia 2019 en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de agosto, se atendió un total de 105.827 personas, distribuidas en 40.908 personas en el canal telefónico y 62.900 personas atendidas en el canal presencial. A continuación, se presenta la información del CRM:

Tabla 17: Población atendida por tipo de solicitud en el canal presencial - CRM

TIPO SOLICITUD	# PERSONAS	% PORCENTAJE
ATENCION ASUNTOS ETNICOS	806	1.28%
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	968	1.54%
CANALES DE ATENCION	291	0.46%
CLARIFICACIÓN LINDEROS	28	0.04%
CONSULTA SISTEMAS DE INFORMACION	962	1.53%
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	2,024	3.22%
DENUNCIA	12	0.02%



El campo
es de todos

Minagricultura



TIPO SOLICITUD	# PERSONAS	% PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	494	0.79%
ESTADO DERECHO PETICIÓN	2,736	4.35%
ESTADO RECURSO DE REPOSICION	85	0.14%
ESTADO SOLICITUD EXTINCION DE DOMINIO	1	0.00%
ESTADO SOLICITUD JUZGADOS	35	0.06%
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	5,343	8.49%
FELICITACIONES	3	0.00%
INFORMACION AGENCIA DESARROLLO RURAL	7	0.01%
INFORMACION DE TITULACION	3,232	5.14%
INFORMACION GENERAL	2,011	3.20%
LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR RUPTA	94	0.15%
OTRO MOTIVO DE CONSULTA	97	0.15%
QUEJA	2	0.00%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	251	0.40%
REQUERIMIENTOS/MISIONALES	712	1.13%
REVOCATORIA RESOLUCIÓN	156	0.25%
SOLICITUD ACCESO TIERRA POR SUBSIDIOS	2,863	4.55%
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	391	0.62%
SOLICITUD RECURSO DE REPOSICION	52	0.08%
SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	39,244	62.39%
Total general	62,900	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Tabla 18: Población atendida por tipo de solicitud en el canal telefónico - CRM

TIPO SOLICITUD	# DE PERSONAS	% PORCENTAJE
AUTORIZACIÓN VENTA PREDIO	969	2.37%
CANALES DE ATENCION	625	1.53%
CLARIFICACIÓN LINDEROS	54	0.13%
COLGARON LLAMADA	200	0.49%
COPIAS DE PLANOS Y RESOLUCIÓN	1,834	4.48%
DENUNCIA	22	0.05%

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

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

Código Postal
111511



El campo
es de todos

Minagricultura



TIPO SOLICITUD	# DE PERSONAS	% PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	516	1.26%
ESTADO DERECHO PETICIÓN	2,120	5.18%
ESTADO RECURSO DE REPOSICION	31	0.08%
ESTADO SOLICITUD EXTINCION DE DOMINIO	10	0.02%
ESTADO SOLICITUD JUZGADOS	111	0.27%
ESTADO SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	13,356	32.65%
EXTENSIONES ANT	3	0.01%
FELICITACIONES	3	0.01%
INFORMACION AGENCIA DESARROLLO RURAL	29	0.07%
INFORMACION DE TITULACION	18	0.04%
INFORMACION GENERAL	3,979	9.73%
LEVANTAMIENTO MEDIDA CAUTELAR RUPTA	53	0.13%
LLAMADA DE PRUEBA	527	1.29%
LLAMADA EQUIVOCADA	370	0.90%
LLAMADA FALLIDA	8,731	21.34%
OTRO MOTIVO DE CONSULTA	3	0.01%
QUEJA	12	0.03%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	10	0.02%
REQUERIMIENTOS/MISIONALES	2,376	5.81%
REVOCATORIA RESOLUCIÓN	40	0.10%
SOLICITUD DE ADJUDICACION DE BALDIOS	8	0.02%
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	592	1.45%
SOLICITUD RECURSO DE REPOSICION	5	0.01%
SOLICITUD TITULACIÓN DE BALDIOS	4,301	10.51%
Total general	40,908	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

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

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

Código Postal
111511

Analizando la información del Formulario de Inscripción de Sujetos de Ordenamiento RESO, se observa que el 85,35% corresponde a solicitudes de acceso a tierras y el 14,11% a procesos o pretensiones agrarias, tal como se observa a continuación:

Tabla 19: Población atendida por tipo de solicitud - RESO

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
ACCESO A TIERRAS	55982	85.35%
ADMINISTRACIÓN	312	0.48%
FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD	9258	14.11%
OTRO TIPO DE SOLICITUD	19	0.03%
PROCESO O PRETENSIONES AGRARIAS	20	0.03%
TOTALES	65591	100.00%

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 en el canal telefónico es solamente de un 2%, tal como se presenta a continuación:

Tabla 20: Clasificación según género canal presencial – CRM

Género	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	34,714	55.19%
MASCULINO	27,778	44.16%
NO REGISTRA INFORMACION	408	0.65%
Total general	62,900	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Tabla 21: Clasificación según género canal telefónico – CRM

Género	# DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	15,416	37.68%
MASCULINO	14,350	35.08%
NO REGISTRA INFORMACION	11,142	27.24%
Total general	40,908	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras



Tipo de población.

Con base en los registros del canal presencial, se observa que el 36,01% es población campesina, el 34,36% es población víctima y el 26,64% 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 22: Clasificación de la población canal presencial - CRM

TIPO POBLACION	# PERSONAS	% PORCENTAJE
CAMPESINO	22,653	36.01%
VICTIMA	21,611	34.36%
POBLACION GENERAL	16,759	26.64%
NO REGISTRA INFORMACION	746	1.19%
INDÍGENA	601	0.96%
NEGRO, AFRODESCENDIENTE O PALENQUERO	390	0.62%
GRUPO ASOCIATIVO (cobertura, sede, misión)	119	0.19%
ROOM, GITANO	17	0.03%
RAIZAL	4	0.01%
Total general	62,900	100.00%

Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras

Con base en los registros del canal telefónico, se observa que el 31,83% es población general, el 31,63% no registra información, el 18,12% es población víctima, y el 15,80% es población campesina. A continuación, se presenta la clasificación por tipo de población:

Tabla 23: Clasificación de la población canal telefónico - CRM

TIPO POBLACION	# DE PERSONAS	% PORCENTAJE
CAMPESINO	6,465	15.80%
GRUPO ASOCIATIVO (cobertura, sede, misión)	125	0.31%
INDÍGENA	412	1.01%
NEGRO, AFRODESCENDIENTE O PALENQUERO	491	1.20%
POBLACION GENERAL	13,022	31.83%
RAIZAL	42	0.10%
VICTIMA	7,411	18.12%
NO REGISTRA INFORMACION	12,940	31.63%
Total general	40,908	100.00%

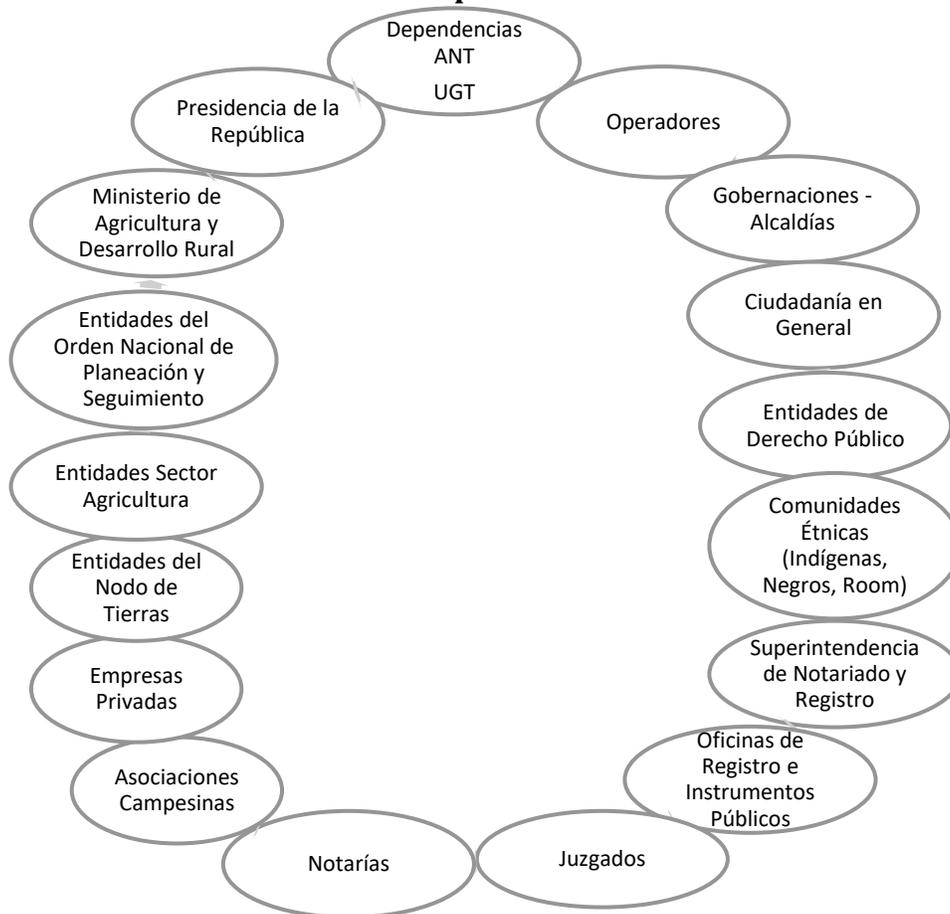
Fuente: CRM, Agencia Nacional de Tierras



V. Grupos de interés

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

Gráfico 7: Grupos de interés ANT



Fuente: Oficina de Planeación, Agencia Nacional de Tierras

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

**Tabla 24: Grupos de Interés Institucionales**

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

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.

**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 242.383 registros, contenida en la Bodega de Datos; del Registro de Sujetos de Ordenamiento – RESO, con corte al 4 de septiembre del año en curso, con un total de 65.402 personas naturales y 189 personas jurídicas inscritas; y del Centro de Contacto, con información del uso de los canales telefónico y presencial con 116047 registros atendidos en la vigencia 2018 y 103808 registros de población atendida en la vigencia 2019, con corte al 30 de agosto.
- 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 evidencio 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 55,03% de los usuarios registrados en el SIT son de los departamentos de Antioquia, Meta, Cauca, Bogotá, Nariño, Magdalena, Putumayo, Casanare, Santander, Vichada, 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 6,34%, seguido del grupo de 56 a 65 años con el 8,50% y el grupo de 36 a 45 años con el 6,34% 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 83,14% corresponde a población campesina, B) en RESO el 68,35% de la población se denomina como campesino, un 13,78% con la condición de trabajador agrario y un 17,31% con otra



condición, y c) en el Centro de Contacto, en los registros del canal presencial, se observa que el 36,01% es población campesina, el 34,36% es población víctima, y el 26,64% es población general, y en los registros del canal telefónico, se observa que el 31,83% es población general, el 31,63% no registra información, el 18,12% es población víctima, y el 15,80% 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 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.
- Con relación a los trámites o servicios solicitados por los ciudadanos a través del Centro de Contacto en el canal presencial se observa que el 62,39% de la población que se contactó con la Agencia Nacional de Tierras durante la vigencia 2019, lo hizo para requerir información sobre solicitudes de titulación de baldíos y en el canal telefónico el 32,65% lo hizo para revisar el estado de solicitud de titulación de baldíos; la información del RESO arroja que el 85,35% corresponde a solicitudes de acceso a tierras y el 14,11% a solicitudes de formalización de la propiedad.
- 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.