

**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANO
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS
SECRETARÍA GENERAL
JULIO DE 2017**

En la Agencia Nacional de Tierras se busca reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población que hace uso de los diferentes canales de servicio de nuestra Entidad, lo cual nos permite crear los mecanismos necesarios para atender de manera eficiente a nuestros ciudadanos con un servicio de excelente calidad y a la vanguardia de los estándares de las nuevas tecnologías.

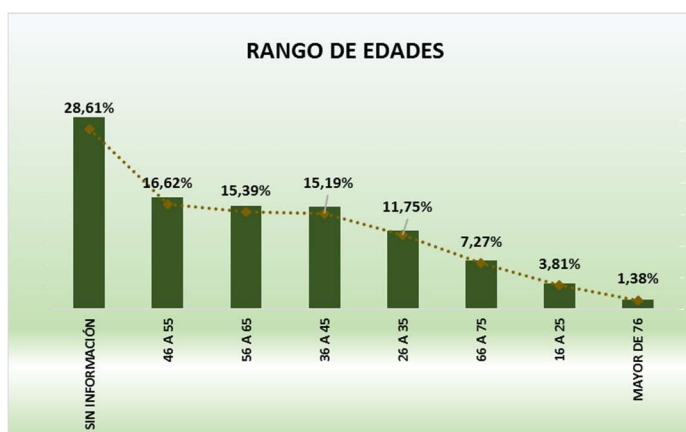
Los siguientes datos son presentados con la información solicitada por los Agentes y Servidores Públicos en los canales telefónico, presencial, CIS Chaparral, Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras que corresponde a **6.096** registros. En el canal virtual – redes sociales, esta información no es solicitada debido a que las consultas son resueltas de manera directa.

En cuanto a las solicitudes que llegan al canal escrito y virtual – correo electrónico, por la naturaleza de la información requerida del trámite o el servicio, éstas son remitidas a las Dependencias de la Agencia Nacional de Tierras para la gestión correspondiente, razón por la información no es obtenida a través de estos canales.

1.1. RANGO EDADES DE CONSULTA.

Del 100% de las atenciones que se realizaron por los canales de atención: presencial, telefónico, UGTs, CIS Chaparral y PATs, el 28,61% de los ciudadanos no suministra información de su edad. Este fenómeno se da con mayor volumen a través del Canal telefónico.

RANGO DE EDADES	TOTAL	PORCENTAJE
SIN INFORMACIÓN	1.744	28,61%
46 A 55	1.013	16,62%
56 A 65	938	15,39%
36 A 45	926	15,19%
26 A 35	716	11,75%
66 A 75	443	7,27%
16 A 25	232	3,81%
MAYOR DE 76	84	1,38%
	6.096	100%

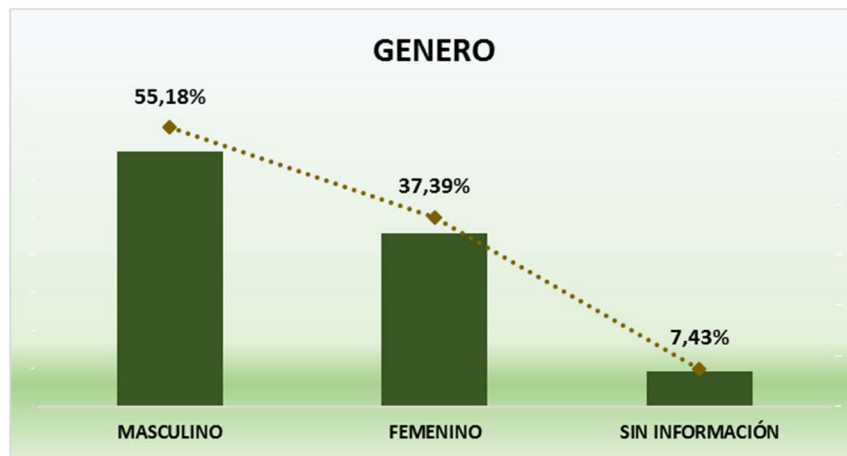


Gráfica No. 1 Consulta rango de edades - canal presencial, telefónico, CIS Chaparral, UGTs y PATs.
Fuente: CRM Áyax e Informe enviado por las UGTs.

1.2. CONSULTA POR GÉNERO.

En este ítem, el 93,12% de los ciudadanos que se comunica o visita las instalaciones de la Agencia, UGTs, CIS Chaparral y PATs suministraron la información. Se observa que el 55,18% corresponde al género masculino, el 37,39% al género femenino y el otro 7,43% corresponden a las llamadas fallidas, equivocadas o abandonadas del Canal Telefónico.

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
MASCULINO	3.364	55,18%
FEMENINO	2.279	37,39%
SIN INFORMACIÓN	453	7,43%
	6.096	100%

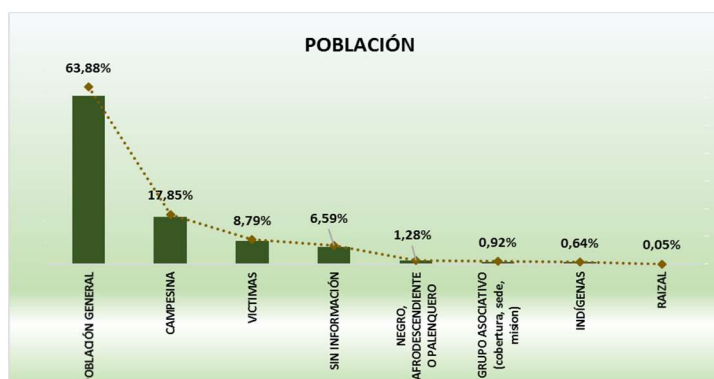


Gráfica No. 2 Consulta por género - canal presencial, telefónico, CIS Chaparral, UGTs y PATs.
Fuente: CRM Áyax e Informe enviado por las UGTs.

1.3. CONSULTA POR SEGMENTOS DE LA POBLACION.

De la población que hace uso de los canales de atención ante la entidad, el 63,88% pertenece a población general, seguida de población campesina con 17,85% y víctimas con un 8,79%.

POBLACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
POBLACIÓN GENERAL	3.894	63,88%
CAMPESINA	1.088	17,85%
VICTIMAS	536	8,79%
SIN INFORMACIÓN	402	6,59%
NEGRO, AFRODESCENDIENTE O PALENQUERO	78	1,28%
GRUPO ASOCIATIVO (cobertura, sede, mision)	56	0,92%
INDÍGENAS	39	0,64%
RAIZAL	3	0,05%
	6.096	100%

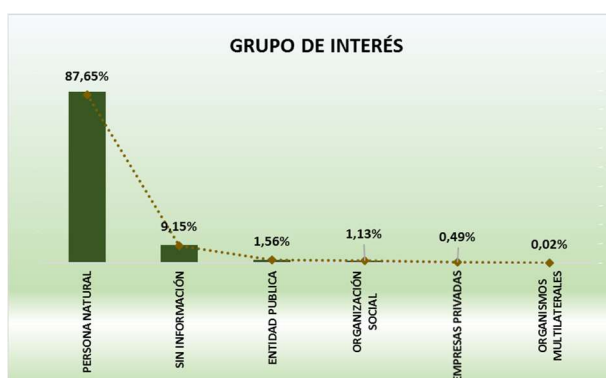


Gráfica No. 3 Consulta por segmento de la población - canal presencial, telefónico, CIS Chaparral, UGTs y PATs.
Fuente: CRM Áyax e Informe enviado por las UGTs.

1.4. GRUPOS DE INTERES

En cuanto a los grupos de interés que consultan información sobre estado de los trámites y servicios ante la Entidad, el comportamiento es el siguiente: Persona Natural con el 87,65%, Entidad Pública con el 1,56% y Organización Social con el 1,13%.

GRUPO	TOTAL	PORCENTAJE
PERSONA NATURAL	5.343	87,65%
SIN INFORMACIÓN	558	9,15%
ENTIDAD PUBLICA	95	1,56%
ORGANIZACIÓN SOCIAL	69	1,13%
EMPRESAS PRIVADAS	30	0,49%
ORGANISMOS MULTILATERALES	1	0,02%
TOTAL	6.096	100%

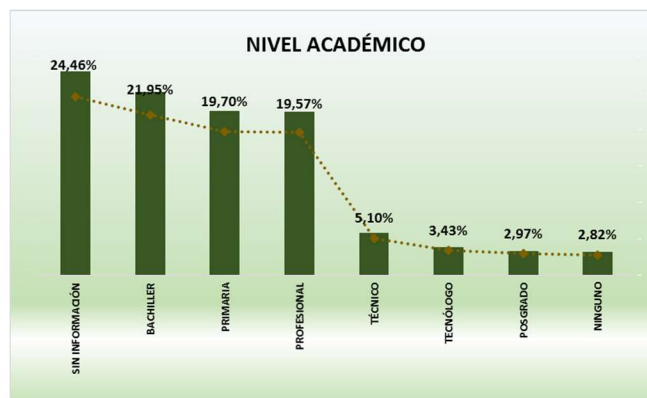


Gráfica No. 4 Consulta grupo de interés - canal presencial, telefónico, CIS Chaparral, PATs y UGTs.
Fuente: CRM Áyax e Informe enviado por las UGTs.

1.5. NIVEL ACADÉMICO

A continuación, se destacan los datos obtenidos de la caracterización de nivel académico de los Ciudadanos que se comunican al canal telefónico o visitan las instalaciones de la Entidad en sus respectivas unidades de gestión, el 24,46% de los ciudadanos no brinda información del nivel académico, el 21,95% es Bachiller, el 19,70% y realizó la primaria y el 19,75% es Profesional.

NIVEL ACADÉMICO	TOTAL	PORCENTAJE
SIN INFORMACIÓN	1.491	24,46%
BACHILLER	1.338	21,95%
PRIMARIA	1.201	19,70%
PROFESIONAL	1.193	19,57%
TÉCNICO	311	5,10%
TECNÓLOGO	209	3,43%
POSGRADO	181	2,97%
NINGUNO	172	2,82%
	6.096	100%



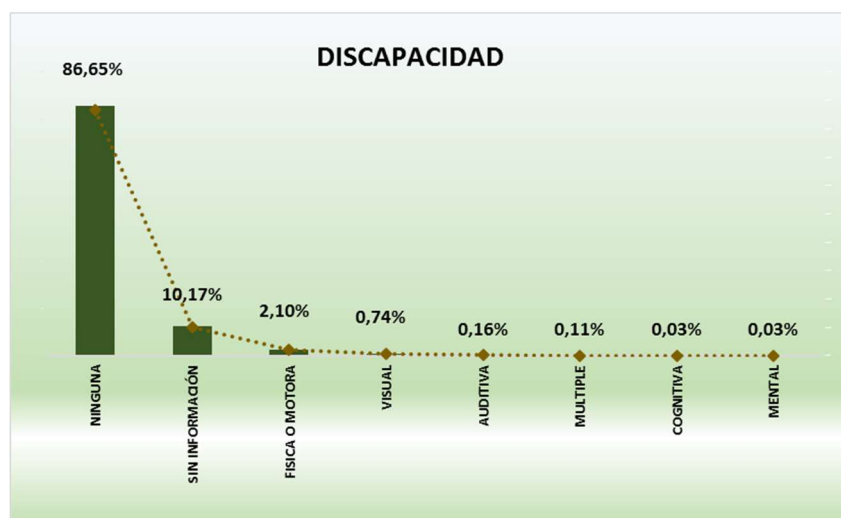
Gráfica No. 5 Consulta nivel académico - canal presencial, telefónico y CIS Chaparral.
Fuente: CRM Áyax.

1.6. POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Dentro de la herramienta de gestión de registro de ciudadanos AYAX la Entidad ha incluido preguntas con el propósito de identificar a los Ciudadanos que presentan alguna situación de discapacidad, que permita implementar mecanismos que faciliten el acceso a nuestros canales de atención. A continuación, se presentan los datos obtenidos: el 86,65% no padece ningún tipo

de discapacidad, el 2,10%(128) padece de discapacidad Física o Motora y el 0,74% (45) padece de discapacidad Visual.

DISCAPACIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
NINGUNA	5.282	86,65%
SIN INFORMACIÓN	620	10,17%
FISICA O MOTORA	128	2,10%
VISUAL	45	0,74%
AUDITIVA	10	0,16%
MULTIPLE	7	0,11%
COGNITIVA	2	0,03%
MENTAL	2	0,03%
	6.096	100%



Gráfica No. 6 Consulta discapacidad - canal presencial, telefónico y CIS Chaparral.
Fuente: CRM Áyax.