

## INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PQRSDF

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

GRUPO INTERNO DE TRABAJO RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Bogotá D.C, septiembre de 2024

## TABLA DE CONTENIDO

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....   | 5  |
| 2.  | ASPECTOS GENERALES .....   | 6  |
| 2.1 | Alcance .....  | 6  |
| 2.2 | Objetivo General.....  | 6  |
| 2.3 | Objetivo Específicos.....  | 6  |
| 3.  | CONTEXTUALIZACIÓN .....  | 7  |
| 4.  | VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR - ART.7 |    |
| 4.1 | Geográfica - departamento/ubicación: .....                                     | 7  |
| 4.2 | Razón Social.....  | 9  |
| 4.3 | Grupo Etario.....  | 9  |
| 4.3 | Demográfica – sexo: .....  | 10 |
| 4.4 | Autorreconocimiento de Pertenencia a Grupo Étnico .....                        | 11 |
| 4.5 | Condición de discapacidad y Tipo de discapacidad.....                          | 12 |
| 4.6 | Nivel de Escolaridad .....   | 13 |
| 4.7 | Vulnerabilidad .....   | 14 |
| 4.8 | Temáticas/Asuntos .....  | 15 |
| 5.  | CONCLUSIONES.....  | 17 |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Variable demográfica – Base de datos ORFEO ART Nov 2023 -Ago 2024 ..... | 8  |
| Tabla 2. Grupos de actores .....   | 9  |
| Tabla 3. Clasificación por edades .....  | 10 |
| Tabla 4. Clasificación por género .....  | 11 |
| Tabla 5. Clasificación por grupo étnico.....                                     | 12 |
| Tabla 6. Clasificación por grupo étnico.....                                     | 13 |
| Tabla 7. Clasificación Nivel Educativo.....                                      | 14 |
| Tabla 8. Clasificación por vulnerabilidad .....                                  | 15 |
| Tabla 9. Clasificación por asunto/temáticas .....                                | 16 |

## TABLA DE GRÁFICAS

|  |    |
|--|----|
| Gráfica 1. Grupos de actores .....             | 9  |
| Gráfica 2. Clasificación por edades .....      | 10 |
| Gráfica 3. Clasificación por género .....      | 11 |
| Gráfica 4. Clasificación por grupo étnico..... | 12 |
| Gráfica 5. Clasificación por discapacidad..... | 13 |
| Gráfica 6. Clasificación Nivel Educativo.....  | 14 |
| Gráfica 7. Grupos vulnerables.....             | 15 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe de caracterización de usuarios, permite identificar, ubicar y definir las características de los grupos de valor de la Agencia de Renovación del Territorio – ART, que corresponde a las entidades públicas del orden nacional y territorial, sectores privados y la ciudadanía, teniendo en cuenta que estos son los principales agentes que interactúan con la administración pública y su gestión, con el propósito de que esta medición le dé una línea base para la planificación de la acción integral y se identifiquen las necesidades, expectativas, intereses y preferencias de conformidad con la información recolectada.

Bajo este enfoque, el informe de caracterización de usuarios se realiza analizando los datos recolectados en la base de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) allegadas a la ART e enrasadas al aplicativo ORFEO, en el periodo del 1 de noviembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024, lo cual permite que se incorporen flujos documentales, de trabajo y de trazabilidad relacionados con la gestión que se realiza al interior de la entidad. A partir de ello, se logra identificar los aspectos generales a tener en cuenta y las variables demográficas en cuanto al género, grupo etario, grupo étnico, condición de discapacidad, tipo de discapacidad, nivel de escolaridad, vulnerabilidad y razón social entre otros aspectos relevantes en el ejercicio.

El informe se encuentra dividido en las siguientes secciones: en primer lugar, se exponen los aspectos generales del ejercicio, dentro de la cual se menciona el alcance, los objetivos, la contextualización y la explicación sobre cada uno de los aspectos de la base usada. Una segunda sección, presenta el análisis de los resultados obtenidos para el desarrollo de la caracterización y, por último, se presentan las conclusiones del ejercicio.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1 Alcance

Este informe le permitirá a la Agencia de Renovación del Territorio - ART continuar con el proceso de mejora de su portafolio de productos y servicios, así como desarrollar estrategias de atención, con enfoque de servicio al ciudadano, a partir de la toma de decisiones basadas en el análisis de datos de la base de información ORFEO, a partir de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) del 1 de noviembre de 2023 al 31 de agosto de 2024.

### 2.2 Objetivo General

Sistematizar, analizar y presentar los datos relacionados a las características y comportamientos de los grupos de valor de la Agencia de Renovación del Territorio - ART en el marco de las 3.689 PQRSDF registradas en el sistema ORFEO, para una adecuada toma de decisiones basada en evidencias identificadas.

### 2.3 Objetivo Específicos

- Identificar las variables pertinentes para el estudio de los datos reportados en la base de información ORFEO para el periodo de noviembre 2023 y agosto 2024.
- Analizar y visualizar las variables dentro de cada uno de los campos de acción del informe de caracterización de los grupos de valor de la Agencia de Renovación del Territorio - ART.
- Justificar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables identificadas en el marco de las PQRSDF.

### 3. CONTEXTUALIZACIÓN

La Agencia de Renovación del Territorio (ART) fue creada mediante el Decreto Ley 2366 de 2015. Es una entidad estatal de naturaleza especial, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, la cual entró en operación el 1 de enero de 2017, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (parágrafo 4 del artículo 281 de la Ley 1955 de 2019 y artículo 5 del Decreto 1784 de 2019), cuya misión se centra en *"coordinar la intervención de entidades nacionales y territoriales en zonas rurales afectadas por el conflicto priorizadas por el Gobierno nacional, a través de la ejecución de planes y proyectos para su renovación territorial, que permitan su reactivación económica, social y su fortalecimiento institucional, para que se integren de manera sostenible al desarrollo del país"*.

La ART atendiendo su misionalidad, busca generar estrategias con el fin de lograr una mayor articulación con los usuarios y grupos de valor y así prestar un mejor servicio de cara a la ciudadanía y los grupos de interés.

### 4. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR - ART

#### 4.1 Geográfica - departamento/ubicación:

Esta variable permitió realizar un análisis de cada una de las características que se encuentran asociadas, con el fin de identificar la población con mayor representación en cada espacio geográfico del territorio colombiano, permitiendo de este modo identificar cuáles son los departamentos que presentan mayor interés en la implementación de las políticas de la ART. En este sentido, se recibieron tres mil seiscientos ochenta y nueve 3.689 PQRSDF por parte de los diferentes actores y grupos de valor, dónde se logró evidenciar que la ciudad de Bogotá obtuvo una mayor participación con el 56.55%, seguido el departamento de Antioquia con un 11,55%, mientras que los departamentos de Amazonas, La Guajira y Quindío con una participación del 0,03%, información que se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 1. Variable demográfica – Base de datos ORFEO ART Nov 2023 -Ago 2024

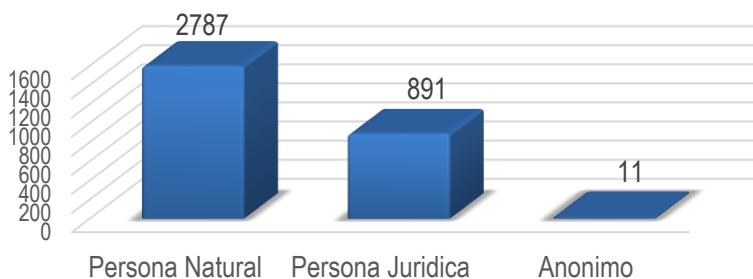
| Departamento/Ubicación | Total        | Participación |
|------------------------|--------------|---------------|
| Bogotá D. C.           | 2086         | 56,55%        |
| Antioquia              | 426          | 11,55%        |
| Guaviare               | 246          | 6,67%         |
| Caquetá                | 200          | 5,42%         |
| Nariño                 | 156          | 4,23%         |
| Meta                   | 134          | 3,63%         |
| Putumayo               | 124          | 3,36%         |
| Cauca                  | 53           | 1,44%         |
| Córdoba                | 53           | 1,44%         |
| Bolívar                | 45           | 1,22%         |
| Valle del Cauca        | 32           | 0,87%         |
| Norte de Santander     | 28           | 0,76%         |
| Arauca                 | 15           | 0,41%         |
| Cundinamarca           | 14           | 0,38%         |
| Huila                  | 14           | 0,38%         |
| Chocó                  | 10           | 0,27%         |
| Sucre                  | 8            | 0,22%         |
| Santander              | 6            | 0,16%         |
| Boyacá                 | 5            | 0,14%         |
| Casanare               | 5            | 0,14%         |
| Cesar                  | 5            | 0,14%         |
| Tolima                 | 5            | 0,14%         |
| Atlántico              | 3            | 0,08%         |
| Estado de California   | 3            | 0,08%         |
| Caldas                 | 2            | 0,05%         |
| Guainía                | 2            | 0,05%         |
| Magdalena              | 2            | 0,05%         |
| Vichada                | 2            | 0,05%         |
| Amazonas               | 1            | 0,03%         |
| La Guajira             | 1            | 0,03%         |
| Quindío                | 1            | 0,03%         |
| Exterior               | 2            | 0,05%         |
| <b>Total</b>           | <b>3.689</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

## 4.2 Razón Social

Esta variable permitió realizar un análisis frente a la clasificación de los usuarios enmarcados en los 3.689 PQRSDF registradas, en los cuales se pudo identificar que los principales actores de la Agencia de Renovación del Territorio – ART son: ciudadanos y entidades nacionales y territoriales, entre otros, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Grupos de actores



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 2. Grupos de actores

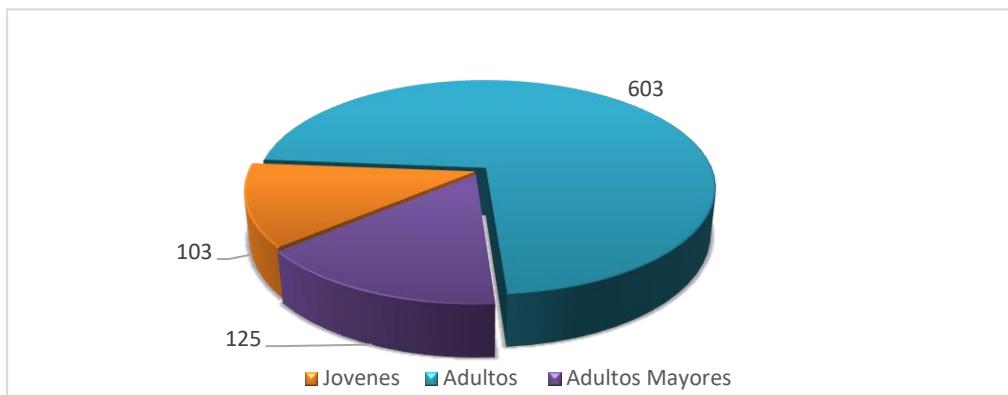
| Actores          | Número      | Porcentaje  |
|------------------|-------------|-------------|
| Persona Natural  | 2787        | 75,5%       |
| Persona Jurídica | 891         | 24,2%       |
| Anónimo          | 11          | 0,3%        |
| <b>Total</b>     | <b>3689</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

## 4.3 Grupo Etario

Teniendo en cuenta que el principal actor fueron los ciudadanos y ciudadanas en el análisis de la información de la base de datos ORFEO-PQRSDF, el rango de edad predominante se encuentra entre los 29 a 59 años (aduldez) con 603 registros que equivalen al 72,6%, seguido por el rango de 60 años y más (adultos mayores) con 125 registros que equivalen al 15,0% y por último el rango de 18 a 28 años de edad (jóvenes) con 103 registros que equivalen al 12.4% del total de los ciudadanos, tal como lo describe la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Clasificación por edades



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 3. Clasificación por edades

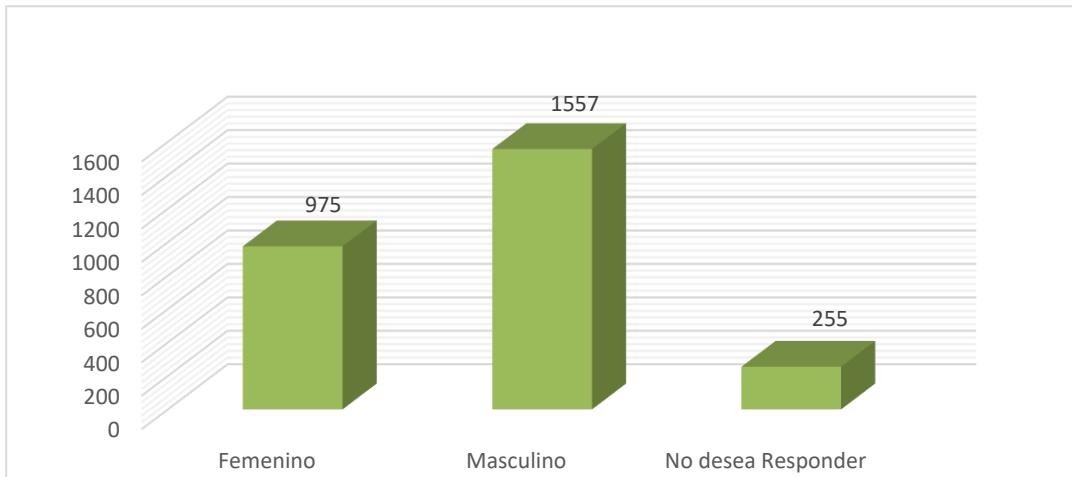
| Grupo Etario                    | Total      | Participación |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Jóvenes (18-28 años)            | 103        | 12,4%         |
| Adultos (29-59 años)            | 603        | 72,6%         |
| Adultos Mayores (60 años y más) | 125        | 15,0%         |
| <b>Total</b>                    | <b>831</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

#### 4.3 Demográfica – sexo:

Esta variable permitió identificar la influencia de los roles que son desempeñados por cada uno de los usuarios que integran los grupos de valor al interior de la entidad y como ciudadanos, pudiendo así analizar las connotaciones culturales que influyen en la variación de esta. Por ende, es posible generar un registro que indique cual es el tipo de usuario que genera un mayor índice de peticiones frente a los temas de competencia de la entidad arrojando como resultado un 55.9% en el género masculino y un 35.0% femenino, sin embargo, un 9.1% no deseó responder, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Clasificación por género



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 4. Clasificación por género

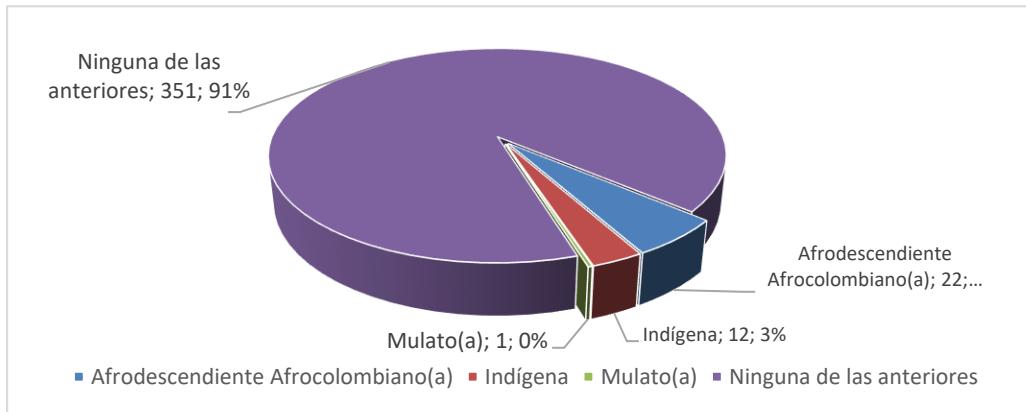
| Género             | Numero       | Porcentaje  |
|--------------------|--------------|-------------|
| Femenino           | 975          | 35,0%       |
| Masculino          | 1.557        | 55,9%       |
| No desea responder | 255          | 9,1%        |
| <b>Total</b>       | <b>2.787</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

#### 4.4 Autorreconocimiento de Pertenencia a Grupo Étnico

Ahora bien, en cuanto al grupo étnico al que pertenecen los usuarios atendidos se evidenció que la mayoría (90.9%) no pertenecen a ningún grupo étnico. No obstante, dentro de los grupos étnicos que atiente la Agencia de Renovación del Territorio - ART, el 5.7% son afrodescendientes, el 3.1% indígenas y 0.3% mulato como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Clasificación por grupo étnico



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 5. Clasificación por grupo étnico

| Grupo Étnico                       | Total      | Participación |
|------------------------------------|------------|---------------|
| Afrodescendiente Afrocolombiano(a) | 22         | 5,7%          |
| Indígena                           | 12         | 3,1%          |
| Mulato(a)                          | 1          | 0,3%          |
| Ninguna de las anteriores          | 351        | 90,9%         |
| <b>Total</b>                       | <b>386</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

#### 4.5 Condición de discapacidad y Tipo de discapacidad

En esta variable se logró identificar las diferentes condiciones de discapacidad de los ciudadanos en el marco de las PQRSDF, conforme a esto se observa, el 55.8% de los ciudadanos y ciudadanas atendidas presentan una discapacidad visual, seguido un 23,3% presentan una discapacidad física, un 9.3% presentan discapacidad auditiva, psicológica o mental y, un 2,3% presentan discapacidad múltiple, como lo observamos en la siguiente gráfica:

Gráfica 5. Clasificación por discapacidad



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 6. Clasificación por grupo étnico

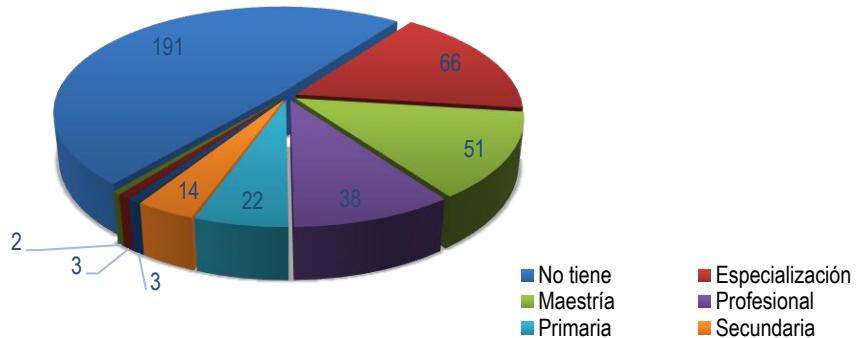
| Tipo de Discapacidad              | Total     | Participación |
|-----------------------------------|-----------|---------------|
| Discapacidad Visual               | 24        | 55,8%         |
| Discapacidad Física               | 10        | 23,3%         |
| Discapacidad Auditiva             | 4         | 9,3%          |
| Discapacidad Psicológica o mental | 4         | 9,3%          |
| Discapacidad Múltiple             | 1         | 2,3%          |
| <b>Total</b>                      | <b>43</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

#### 4.6 Nivel de Escolaridad

Por otro lado, con esta variable se logró evidenciar que predomina ningún nivel educativo con 191 usuarios que equivalen al (49,0%), seguido del nivel educativo Especialización con 66 personas (16,9%), seguido de maestría con 51 personas (13.1%), profesional con 38 personas (9.7%), nivel educativo primaria con 22 personas (5.6%), secundaria con 14 personas (3.6%), técnico-tecnólogo 6 personas (0.8%) y 2 con posgrado que equivale al (0,5%), tal como se muestra en la siguiente tabla:

Gráfica 6. Clasificación Nivel Educativo



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 7. Clasificación Nivel Educativo

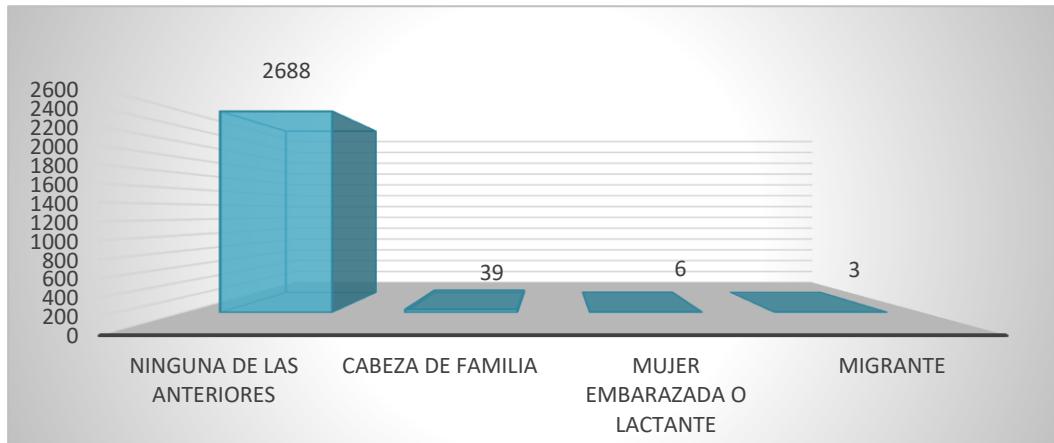
| Nivel Educativo | Total      | Participación |
|-----------------|------------|---------------|
| No tiene        | 191        | 49,0%         |
| Especialización | 66         | 16,9%         |
| Maestría        | 51         | 13,1%         |
| Profesional     | 38         | 9,7%          |
| Primaria        | 22         | 5,6%          |
| Secundaria      | 14         | 3,6%          |
| Técnico         | 3          | 0,8%          |
| Tecnólogo       | 3          | 0,8%          |
| Doctorado       | 2          | 0,5%          |
| <b>Total</b>    | <b>390</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

#### 4.7 Vulnerabilidad

Asimismo, con esta variable se logró evidenciar los diferentes grupos de vulnerabilidad que interactúan con la ART a través de las PQRSDF, predominando un registro de 2.688 usuarios que equivalen al 98.2%, los cuales no se identificaron con ningún grupo de vulnerabilidad, seguido un grupo 39 usuarios que equivalen al 1.4% cabeza de familia, 6 usuarios que equivalen al 0.2% mujeres embarazadas o lactantes y un registro de 3 usuarios que equivalen al 0.1% migrantes, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfica 7. Grupos vulnerables



Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 8. Clasificación por vulnerabilidad

| Grupos vulnerables          | Total       | Participación |
|-----------------------------|-------------|---------------|
| Ninguna de las anteriores   | 2688        | 98,2%         |
| Cabeza de Familia           | 39          | 1,4%          |
| Mujer Embarazada o Lactante | 6           | 0,2%          |
| Migrante                    | 3           | 0,1%          |
| <b>Total</b>                | <b>2736</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

#### 4.8 Temáticas/Asuntos

Revisada la información, se determinó que los motivos por los cuales los usuarios accedieron a la atención en la Entidad fueron en su mayoría temas relacionados con el Programa Nacional Integral de Sustitución Voluntaria de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS) con un 63.16%, seguido de otros temas con un 29,66% ofertados en el portafolio de servicios de la Agencia de Renovación del Territorio – ART, temas relacionados con Talento Humano con un 2.90% y con un 1,06% en los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDTE). Así mismo, la entidad tiene registrados tres (3) trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, los cuales están dirigidos a los municipios PDET y ZOMAC priorizados por el conflicto armado. Según los datos recolectados el motivo de acceso a la entidad se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 9. Clasificación por asunto/temáticas

| Asunto / Tema               | Total       | Participación |
|-----------------------------|-------------|---------------|
| PNIS                        | 2330        | 63,16%        |
| Otro                        | 1094        | 29,66%        |
| Talento Humano              | 107         | 2,90%         |
| PDET                        | 39          | 1,06%         |
| Obras por Impuestos         | 31          | 0,84%         |
| Proyectos ART               | 20          | 0,54%         |
| Articulación Institucional  | 10          | 0,27%         |
| Contratos                   | 10          | 0,27%         |
| Grupo Motor                 | 7           | 0,19%         |
| PATR_PMTR                   | 7           | 0,19%         |
| Enfoque de género y Étnicos | 6           | 0,16%         |
| Indicadores ART             | 5           | 0,14%         |
| OCAD paz                    | 4           | 0,11%         |
| Relación Estado Ciudadano   | 4           | 0,11%         |
| Certificado de Concordancia | 3           | 0,08%         |
| Planeación                  | 3           | 0,08%         |
| Presupuesto Recursos        | 3           | 0,08%         |
| Comunicaciones              | 2           | 0,05%         |
| Infraestructura y hábitat   | 2           | 0,05%         |
| Hoja de Ruta                | 1           | 0,03%         |
| ZOMAC                       | 1           | 0,03%         |
| <b>Total</b>                | <b>3689</b> | <b>100%</b>   |

Fuente: Elaboración propia – GIT Relación Estado Ciudadano

## 5. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtienen después de realizar el ejercicio de caracterización de usuarios de la Agencia de Renovación del Territorio - ART son:

La ART atiende grupos de valor, organizaciones y ciudadanía en general, no obstante, de esta última que se obtuvo la mayoría de información con un 75.5% del total (3.689) de las PQRSDF objeto del análisis para la realización de este ejercicio de caracterización.

Los usuarios que más interactuaron con la entidad se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá con una participación del 56.55%, seguido el departamento de Antioquia con un 11.55%, mientras que los departamentos de Amazonas, La Guajira y Quindío una participación del 0,03%.

El motivo que llevó a los usuarios de la ART a acercarse a la Agencia fue la solicitud de servicios en el marco del Programa Nacional Integral de Sustitución Voluntaria de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS) con un 63.16% y otros temas un 29,66%, temas relacionados con Talento Humano con un 2.90% y con un 1,06% en los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDTE).

De manera general, se evidencia que la ciudadanía sigue contactándose con la ART a través del canal virtual, donde los adultos y adultos mayores son los usuarios que más utilizan los trámites y servicios ofrecidos por la Agencia.

Elaboró: Angie Paola Escalante Rodríguez – Técnico Asistencial GIT Relación Estado Ciudadano

Revisó: Hernán Dario Cortés Chaparro – Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

