INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PQRSDF

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

GRUPO INTERNO DE TRABAJO RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Bogotá D.C, septiembre 14 de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. ASPECTOS GENERALES 4
2.1 Alcance 4
2.2 Objetivo General 5
2.3 Objetivo Específicos 5
3. CONTEXTUALIZACIÓN 5
4. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR - ART 5
4.1 Geográfica - departamento 5
4.2 Variable Área de Residencia 7
4.3 Variable tipo de solicitante 8
4.4 Variable Grupo Etario 10
4.5 Variable demográfica género 11
4.6 Variable demográfica orientación sexual 12
4.7 Variable nivel de escolaridad 13
4.8 Variable tipo de discapacidad 15
4.9 Variable lenguaje 16
4.10 Variable Pertenencia Étnica 17
4.11 Variable Temáticas/Asuntos 18
4.12 Variable tipo de solicitud 19
5. CONCLUSIONES 22

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Renovación del Territorio (ART), en cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y servicio al ciudadano, dispone de diversos mecanismos de interacción que permiten a la ciudadanía ejercer sus derechos y acceder a la oferta institucional. Entre estos mecanismos se encuentran las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), las cuales constituyen una valiosa fuente de información para conocer las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor con los que interactúa la entidad.

En este contexto, la presente caracterización tiene como propósito analizar la información registrada en la base de datos de PQRSDF, con el fin de identificar patrones de comportamiento, características territoriales, tipologías de solicitud, perfiles de los usuarios y dinámicas de interacción entre la ciudadanía y la Agencia. Este ejercicio permite fortalecer la toma de decisiones institucionales, orientar acciones de mejora en la prestación del servicio y generar insumos para el diseño de estrategias de relacionamiento más efectivas con los grupos de valor.

Asimismo, la caracterización aporta elementos para evaluar la calidad de la información recopilada, identificar oportunidades para el fortalecimiento de los procesos de atención y avanzar en la incorporación de enfoques diferencial, territorial y poblacional, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía.

El análisis presentado corresponde a la información consolidada en la base de datos de PQRSDF con corte al 27 de agosto de 2026 y busca proporcionar una visión integral de la demanda ciudadana, las principales tendencias de interacción y los retos institucionales asociados a la gestión de las solicitudes recibidas por la entidad.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Alcance

La presente caracterización comprende el análisis de la información contenida en la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por la Agencia de Renovación del Territorio (ART), periodo comprendido entre enero y agosto de 2026. El estudio abarca la identificación y análisis de las principales variables asociadas a las solicitudes recibidas, incluyendo aspectos relacionados con la caracterización de los usuarios, la distribución territorial, los tipos de solicitud y los canales de atención.

Asimismo, el ejercicio busca identificar tendencias y patrones de interacción entre los grupos de valor y la entidad, permitiendo reconocer las necesidades más recurrentes de la ciudadanía, los territorios con mayor demanda de atención y las oportunidades de fortalecimiento en la gestión del servicio al ciudadano.

Es importante precisar que los resultados y conclusiones presentados se fundamentan exclusivamente en la información registrada en la base analizada. En consecuencia, el nivel de detalle de algunos análisis se encuentra condicionado por la calidad, disponibilidad y completitud de los datos reportados, particularmente en las variables de caracterización sociodemográfica y diferencial de los usuarios.

Finalmente, la caracterización constituye un insumo para la toma de decisiones institucionales, el fortalecimiento de las estrategias de relacionamiento Estado-Ciudadanía, la mejora continua de los procesos de atención y la implementación de acciones orientadas a una gestión más efectiva, oportuna y focalizada de las PQRSDF.

2.2 Objetivo General

Sistematizar, analizar y presentar la información correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de identificar las características, necesidades y patrones de interacción de los grupos de valor de la Agencia de Renovación del Territorio (ART), generando información estratégica que contribuya a la toma de decisiones institucionales basada en evidencia.

2.3 Objetivo Específicos

- ✓ Identificar y seleccionar las variables relevantes contenidas en la base de datos PQRSDF correspondientes al período comprendido entre enero y agosto de 2026, con el fin de establecer los criterios de análisis para la caracterización de los grupos de valor de la Agencia de Renovación del Territorio (ART).
- ✓ Analizar y representar gráficamente las variables de caracterización identificadas, con el propósito de reconocer tendencias, patrones de comportamiento, necesidades, características territoriales y dinámicas de interacción de los grupos de valor con la entidad.

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

Esta variable permite identificar la procedencia territorial de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas por la Agencia de Renovación del Territorio (ART), constituyéndose en un insumo fundamental para comprender la distribución geográfica de la demanda ciudadana y la interacción de los grupos de valor con la entidad.

El análisis de esta variable facilita la identificación de los territorios que concentran un mayor volumen de solicitudes, permitiendo reconocer tendencias regionales, necesidades específicas de la población y posibles factores asociados a la presencia institucional de la Agencia en determinadas zonas del país. Asimismo, aporta elementos para evaluar el alcance territorial de la gestión institucional y la efectividad de las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía en los territorios priorizados.

La distribución de las PQRSDF por departamento evidencia una marcada concentración de solicitudes en Bogotá D.C., seguida de departamentos como Putumayo, Norte de Santander, Nariño, Antioquia, Meta, Caquetá, Guaviare y Cauca.

Tabla 1. Variable demográfica – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

DEPARTAMENTO/UBICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN EN PORCENTAJE
BOGOTA D.C.	2005	36,65%
PUTUMAYO	1035	18,96%
NORTE DE SANTANDER	589	10,79%
NARIÑO	292	5,35%
ANTIOQUIA	240	4,40%
META	233	4,27%
CAQUETÁ	222	4,07%
GUAVIARE	220	4,03%
CAUCA	199	3,64%
BOLÍVAR	65	1,19%
CÓRDOBA	56	1,03%
CHOCÓ	51	0,93%
VALLE DEL CAUCA	47	0,86%
SANTANDER	34	0,62%
HUILA	32	0,59%
CESAR	23	0,42%
TOLIMA	23	0,42%
ARAUCA	21	0,38%
VICHADA	12	0,22%
MAGDALENA	11	0,20%
CALDAS	8	0,15%
CUNDINAMARCA	8	0,15%
CASANARE	7	0,13%

RISARALDA	5	0,09%
SUCRE	5	0,09%
AMAZONAS	4	0,07%
ATLÁNTICO	2	0,04%
BOYACÁ	2	0,04%
GUAINÍA	2	0,04%
LA GUAJIRA	2	0,04%
QUINDÍO	1	0,02%
BERLÍN	1	0,02%
CANTÓN DE BERNA (SUIZA)	1	0,02%
ESTADO DE TEXAS (ESTADOS UNIDOS)	1	0,02%
VOIVODATO MAZOVIA (POLONIA)	1	0,02%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

4.2 Variable Área de Residencia

La variable Área de Residencia permite identificar si los usuarios que presentan PQRSDF ante la Agencia de Renovación del Territorio (ART) se encuentran ubicados en zonas urbanas o rurales. Su análisis resulta fundamental para comprender el alcance territorial de los mecanismos de atención ciudadana, así como para identificar posibles brechas en el acceso a los canales de interacción con la entidad.

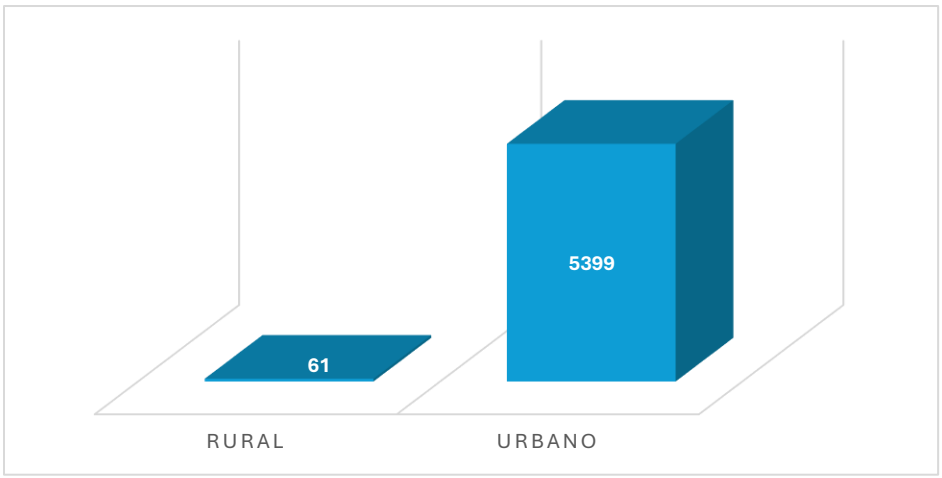
De acuerdo con la información analizada, el 98,88% de las PQRSDF fueron registradas en áreas urbanas, mientras que únicamente el 1,12% corresponden a usuarios de áreas rurales. Esta distribución evidencia una marcada concentración de las solicitudes en entornos urbanos.

Tabla 2. Variable área de residencia– Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

AREA DE RESIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rural	61	1,12%
Urbano	5399	98,88%
TOTAL, GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 1. Variable área de residencia



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

La variable Área de Residencia muestra una marcada concentración de ciudadanos provenientes de zonas urbanas. Del total de 5.460 PQRSDF registradas, 5.399 (98,88%) corresponden a personas residentes en áreas urbanas, mientras que únicamente 61 solicitudes (1,12%) fueron presentadas por ciudadanos que residen en zonas rurales.

Estos resultados evidencian que la interacción de la ciudadanía con los canales de atención de la Agencia de Renovación del Territorio (ART) se concentra ampliamente en los entornos urbanos. La diferencia de 97,76 puntos porcentuales entre ambas categorías refleja una baja participación de la población rural en el registro de PQRSDF durante el período analizado.

Teniendo en cuenta que la ART desarrolla gran parte de su gestión en territorios rurales, especialmente en municipios PDET y zonas afectadas por el conflicto armado, este comportamiento puede estar asociado a factores como las limitaciones de conectividad, dificultades de acceso a medios tecnológicos, barreras geográficas o menor conocimiento de los mecanismos de atención y participación ciudadana disponibles.

4.3 Variable tipo de solicitante

La variable tipo de solicitante permite identificar la categoría de las personas naturales o jurídicas que presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) ante la Agencia de Renovación del Territorio (ART). Su análisis facilita la caracterización de los grupos de valor y de interés que interactúan con la entidad, permitiendo conocer quiénes demandan con mayor frecuencia los servicios, programas, proyectos e información institucional.

Esta variable constituye un insumo fundamental para comprender el perfil de los usuarios que utilizan los canales de atención, identificar patrones de participación ciudadana y fortalecer la formulación de estrategias diferenciales de atención de acuerdo con las características de cada grupo poblacional.

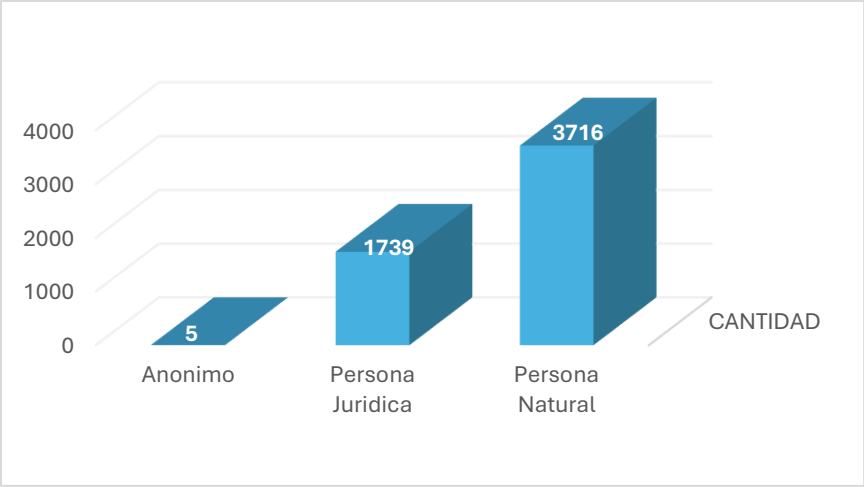
Asimismo, el estudio del tipo de solicitante permite evaluar el alcance de la gestión institucional frente a los distintos actores que se relacionan con la ART, tales como ciudadanos, servidores públicos, organizaciones sociales, entidades públicas, comunidades étnicas, personas jurídicas u otros grupos de interés. Los resultados obtenidos contribuyen a la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía, bajo un enfoque de inclusión, accesibilidad y participación efectiva.

Tabla 3. Variable tipo de solicitante – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

TIPO DE SOLICITANTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Persona Natural	3716	68,06%
Persona Jurídica	1739	31,85%
Anónimo	5	0,09%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 2. Variable tipo de solicitante



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

La caracterización de la variable tipo de solicitante evidencia que la mayor parte de las PQRSDF recibidas por la Agencia de Renovación del Territorio (ART) fueron presentadas por personas naturales, quienes registraron 3.716 solicitudes, equivalentes al 68,06% del total analizado. Este resultado refleja que la ciudadanía constituye el principal grupo de valor que interactúa con la Entidad a través de los diferentes canales de atención.

Por su parte, las personas jurídicas presentaron 1.739 solicitudes, correspondientes al 31,85% de los registros. Esta participación significativa evidencia una relación constante entre la ART y organizaciones, empresas, entidades públicas, asociaciones, fundaciones y demás actores institucionales que requieren información, acompañamiento o gestión relacionada con las competencias de la Agencia.

En contraste, las solicitudes anónimas representan únicamente 5 registros, equivalentes al 0,09% del total, lo que indica una baja utilización de este mecanismo por parte de los ciudadanos y una alta identificación de los solicitantes al momento de presentar sus requerimientos ante la Entidad.

Los resultados permiten concluir que la gestión de las PQRSDF se encuentra orientada principalmente hacia la atención de ciudadanos a título individual. No obstante, la importante participación de personas jurídicas evidencia la necesidad de mantener estrategias de atención diferenciadas que permitan responder de manera efectiva a las necesidades y requerimientos de los distintos grupos de valor.

En términos generales, la distribución observada refleja una participación amplia y diversa de actores interesados en la gestión institucional, lo que constituye un elemento relevante para la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la atención ciudadana, la transparencia y el relacionamiento con los diferentes sectores que interactúan con la Agencia.

4.4 Variable Grupo Etario

La variable grupo etario permite identificar la distribución de los ciudadanos que presentan PQRSDF ante la Agencia de Renovación del Territorio (ART) según su rango de edad o etapa del ciclo de vida. Su análisis facilita la caracterización demográfica de los grupos de valor, permitiendo conocer qué segmentos poblacionales interactúan con mayor frecuencia con la Entidad y cuáles requieren estrategias de atención diferenciadas.

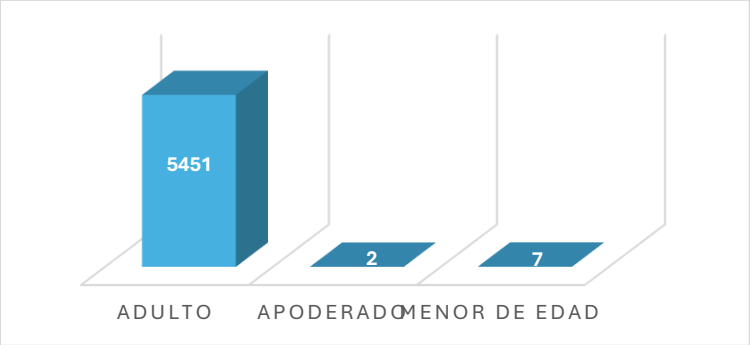
El estudio de esta variable proporciona información relevante para comprender las necesidades, intereses y características de la población atendida, contribuyendo a la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención, la participación ciudadana y la oferta institucional con enfoque diferencial e incluyente. Asimismo, permite identificar la representatividad de grupos como jóvenes, adultos y personas mayores dentro de las solicitudes registradas durante el período analizado.

Tabla 4. Variable grupo etario– Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

GRUPO ETARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Adulto	5451	99,84%
Menor de Edad	7	0,13%
Apoderado	2	0,04%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 3. Variable grupo etario



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

La caracterización de la variable Grupo Etario evidencia una participación ampliamente predominante de la población adulta en las PQRSDF radicadas ante la Agencia de Renovación del Territorio (ART). Del total de 5.460 registros analizados, 5.451 corresponden a personas adultas, lo que representa el 99,84% de las solicitudes recibidas.

Por su parte, la categoría Menor de Edad registra únicamente 7 solicitudes (0,13%), mientras que la categoría Apoderado reporta 2 registros (0,04%), evidenciando una participación marginal frente al total de la población caracterizada.

Los resultados permiten concluir que la interacción con los canales de atención de la ART se concentra casi en su totalidad en personas adultas, quienes ejercen de manera directa sus derechos de petición, acceso a la información y participación ciudadana.

En términos generales, la composición etaria observada refleja que los principales usuarios de los canales de atención son personas adultas, información que constituye un insumo relevante para la definición de estrategias de comunicación, atención y relacionamiento orientadas a fortalecer la interacción entre la ART y sus grupos de valor.

4.5 Variable demográfica género

La variable género permite identificar la distribución de los ciudadanos que presentan PQRSDF ante la Agencia de Renovación del Territorio (ART) según su género. Su análisis facilita la caracterización de los grupos de valor, permitiendo conocer la participación de los diferentes segmentos poblacionales que interactúan con la Entidad.

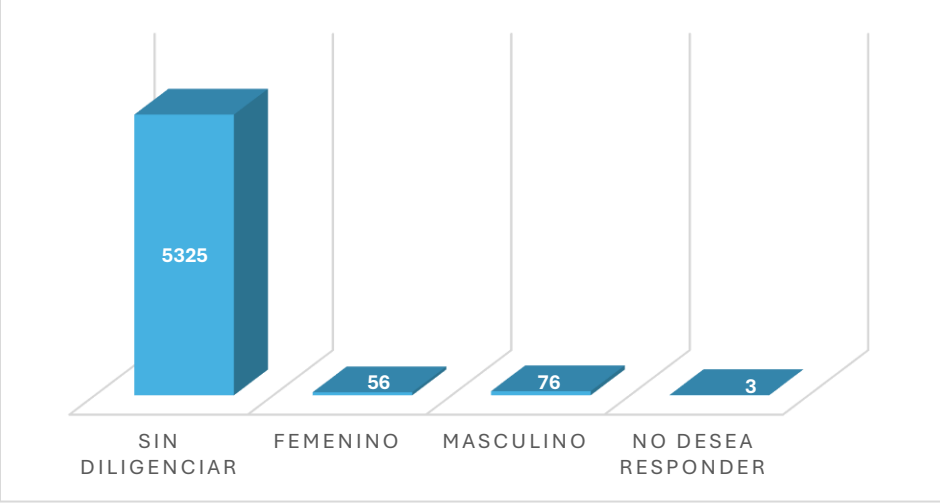
Esta información constituye un insumo importante para identificar tendencias de participación ciudadana, fortalecer el enfoque diferencial y promover acciones orientadas a garantizar la igualdad, la inclusión y el acceso equitativo a los canales de atención y servicios institucionales

Tabla 5. Variable género – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	5325	97,53%
Masculino	76	1,39%
Femenino	56	1,03%
No desea Responder	3	0,05%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 4. Variable género



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026

La caracterización de la variable Género evidencia una importante limitación en la calidad de la información registrada, debido a que 5.325 registros (97,53%) no cuentan con este dato diligenciado. Esto significa que, para la gran mayoría de las PQRSDF analizadas, no es posible identificar el género del solicitante, lo que restringe la capacidad de realizar análisis poblacionales y de enfoque diferencial más precisos.

Del total de registros, únicamente 135 casos (2,47%) contienen información sobre esta variable. Dentro de este grupo, se observa que 76 solicitudes (1,39%) fueron presentadas por personas registradas como masculino, mientras que 56 solicitudes (1,03%) corresponden a personas registradas como femenino. Adicionalmente, 3 registros (0,05%) indican que la persona no desea responder esta información.

Si bien entre los registros efectivamente diligenciados se evidencia una participación ligeramente superior de personas registradas como masculinas frente a las registradas como femeninas, el elevado porcentaje de información sin diligenciar impide establecer conclusiones representativas sobre la distribución real del género de los ciudadanos que interactúan con la Agencia de Renovación del Territorio (ART).

4.6 Variable demográfica orientación sexual

La información reportada para la variable orientación sexual evidencia un alto nivel de no respuesta, ya que el 97,53% (5.325 registros) no diligenció este campo. Esta situación limita la posibilidad de realizar un análisis representativo sobre la diversidad de orientaciones sexuales de las personas que interactúan con la entidad.

Entre los registros que sí suministraron información, la categoría heterosexual concentra la mayor participación con 100 personas (1,83%), seguida de "No deseo contestar" con 29 registros (0,53%). Las categorías bisexual y homosexual registran 1 caso cada una (0,02%), mientras que la opción "Otra" presenta 4 registros (0,07%).

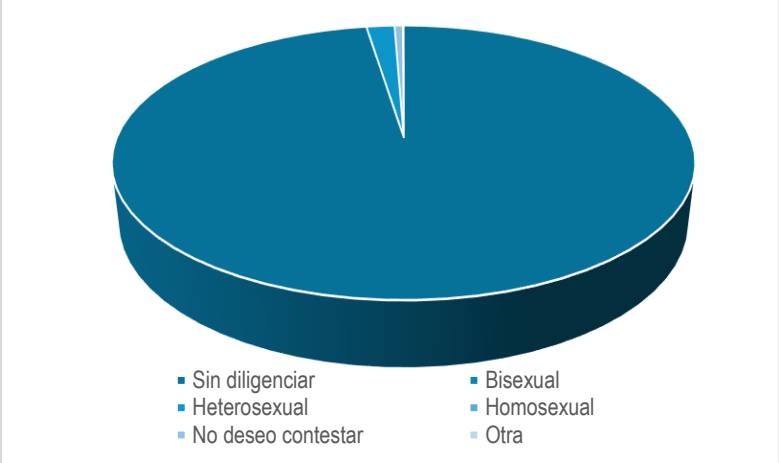
Los resultados sugieren una baja disposición de los ciudadanos a reportar esta información o posibles oportunidades de mejora en el diligenciamiento de la caracterización, por lo que se recomienda fortalecer las estrategias de sensibilización sobre la importancia de este dato, garantizando siempre la confidencialidad y el uso adecuado de la información suministrada.

Tabla 6. Variable orientación sexual – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

ORIENTACIÓN SEXUAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	5325	97,53%
Heterosexual	100	1,83%
No deseo contestar	29	0,53%
Otra	4	0,07%
Bisexual	1	0,02%
Homosexual	1	0,02%
TOTAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026

Gráfica 5. Variable género



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026

4.7 Variable nivel de escolaridad

La variable Nivel de Escolaridad presenta una alta proporción de registros sin información, ya que el 97,53% (5.325 registros) no diligenciaron este dato. Esta situación limita la posibilidad de identificar el perfil educativo de los grupos de valor atendidos por la ART.

En los registros que sí reportaron información (2,47%), predominan los niveles de secundaria (0,49%), maestría (0,48%) y profesional (0,44%), evidenciando la participación de ciudadanos con diferentes niveles de formación académica, desde personas sin escolaridad hasta usuarios con estudios de posgrado.

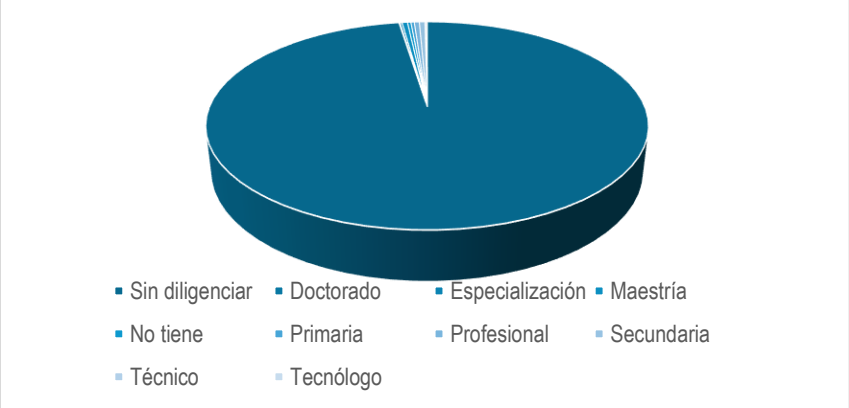
En términos generales, la elevada cantidad de registros sin información reduce la capacidad analítica de esta variable y evidencia la necesidad de fortalecer su diligenciamiento en los procesos de atención y registro de usuarios

Tabla 7. Variable nivel de escolaridad – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

NIVEL DE ESCOLARIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	5325	97,53%
Secundaria	27	0,49%
Maestría	26	0,48%
Profesional	24	0,44%
No tiene	16	0,29%
Primaria	16	0,29%
Especialización	10	0,18%
Técnico	7	0,13%
Doctorado	5	0,09%
Tecnólogo	4	0,07%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 6. Variable nivel de escolaridad



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026

4.8 Variable grupo poblacional

La información evidencia que la mayoría de los registros no cuentan con información sobre esta variable, dado que 5.368 solicitudes (98,32%) aparecen como "Sin diligenciar". Esto limita la identificación de los grupos poblacionales que interactúan con la entidad.

Entre los registros que sí fueron reportados, la categoría con mayor participación corresponde a "Ninguna de las anteriores" con 66 casos (1,21%), seguida por Campesinos con 17 registros (0,31%) y Cabeza de Familia con 7 registros (0,13%). Por su parte, las categorías LGBTIQ+ y Migrante registran un caso cada una (0,02%).

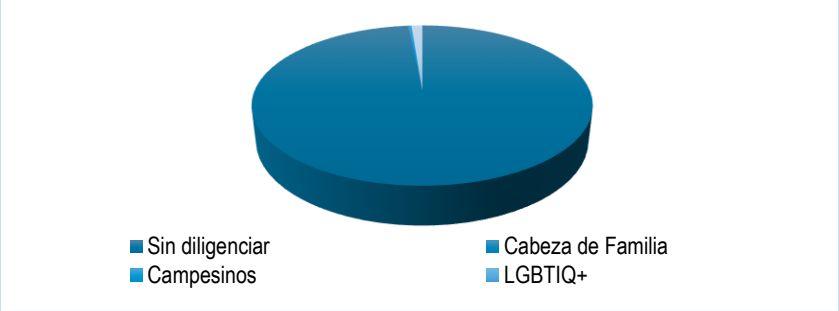
En términos generales, los resultados muestran una baja caracterización de la población bajo criterios de enfoque diferencial, por lo que la información disponible resulta limitada para identificar tendencias o realizar análisis representativos de estos grupos poblacionales.

Tabla 8. Variable grupo poblacional – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

GRUPO POBLACIONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	5368	98,32%
Ninguna de las anteriores	66	1,21%
Campesinos	17	0,31%
Cabeza de Familia	7	0,13%
LGBTIQ+	1	0,02%
Migrante	1	0,02%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026

Gráfica 7. Variable grupo poblacional



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

4.9 Variable tipo de discapacidad

La variable Tipo de Discapacidad permite identificar si las personas que presentan solicitudes ante la ART reportan alguna condición de discapacidad y, en caso afirmativo, conocer su tipología. Esta información es relevante para fortalecer las estrategias de accesibilidad, atención diferencial e inclusión de los grupos de valor.

De acuerdo con los datos analizados, se evidencia un alto porcentaje de registros sin información diligenciada (97,53%), lo que limita la capacidad de la entidad para caracterizar adecuadamente a la población con discapacidad que interactúa con la ART. Por su parte, el 2,33% de los registros indica no presentar ningún tipo de discapacidad, mientras que los casos que reportan alguna condición específica representan una proporción mínima del total analizado.

Entre las discapacidades registradas se encuentran la discapacidad auditiva y la discapacidad física, cada una con el 0,05% de participación, seguidas por la discapacidad visual y la discapacidad psicológica o mental, con un 0,02% respectivamente. Aunque la participación es baja, estos registros evidencian la presencia de usuarios con necesidades particulares que requieren mecanismos de atención accesibles e incluyentes.

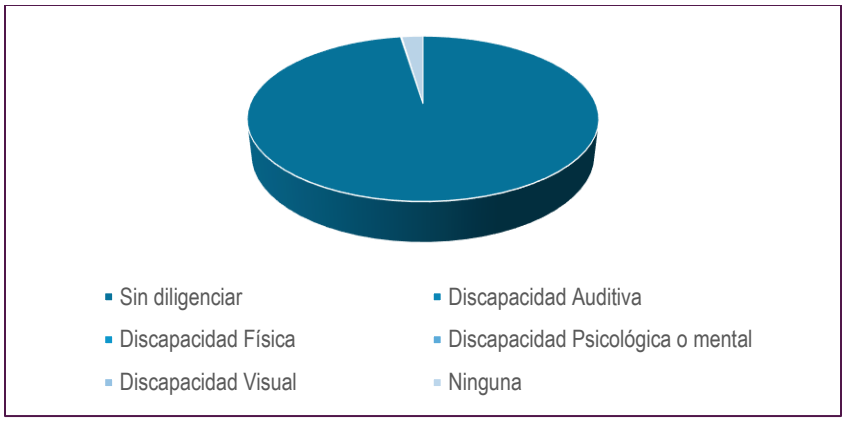
En términos generales, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer el diligenciamiento de esta variable en los sistemas de información institucionales, con el fin de contar con datos más completos que permitan identificar las características de la población con discapacidad y diseñar acciones orientadas a garantizar una atención diferencial y el acceso efectivo a los servicios de la Entidad.

Tabla 9. Variable tipo de discapacidad – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

TIPO DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	5325	97,53%
Discapacidad Auditiva	3	0,05%
Discapacidad Física	3	0,05%
Discapacidad Psicológica o mental	1	0,02%
Discapacidad Visual	1	0,02%
Ninguna	127	2,33%
Total general	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 7. Variable tipo de discapacidad



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

4.10 Variable lenguaje

La variable Lenguaje permite identificar el idioma o lengua utilizada por los grupos de valor que interactúan con la ART, constituyéndose en un insumo importante para garantizar una comunicación incluyente y el acceso efectivo a la información y los servicios institucionales.

Los resultados evidencian que el 65,73% de los registros no cuenta con información diligenciada, situación que limita el conocimiento sobre las necesidades lingüísticas de los ciudadanos atendidos. Del total de registros analizados, el 34,23% reportó el castellano como lengua de comunicación, consolidándose como el idioma predominante entre los usuarios caracterizados.

De manera particular, se identificaron registros asociados a las lenguas Awapit y Barí ara, cada una con una participación del 0,02%, lo que refleja la presencia de grupos étnicos y comunidades indígenas dentro de la población que interactúa con la Entidad, aunque en proporciones muy reducidas.

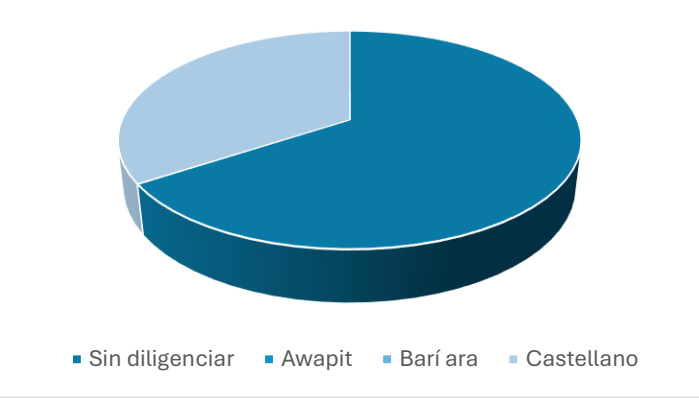
En términos generales, la información analizada muestra una baja diversidad lingüística en los registros disponibles; sin embargo, el alto porcentaje de datos sin diligenciar evidencia la necesidad de fortalecer la captura de esta variable. Contar con información más completa permitirá identificar de manera más precisa las necesidades de comunicación de los grupos de valor y asegurar la implementación de estrategias de atención diferencial.

Tabla 10. Variable tipo de discapacidad – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

LENGUAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	3589	65,73%
Castellano	1869	34,23%
Awapit	1	0,02%
Barí ara	1	0,02%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 9. Variable lenguaje



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

4.11 Variable Pertenencia Étnica

La variable Pertenencia Étnica permite identificar si los ciudadanos que presentan solicitudes ante la entidad se autorreconocen como integrantes de alguno de los grupos étnicos reconocidos en Colombia, tales como comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales, palenqueras o pueblo Rrom (gitano). Esta información es relevante para caracterizar los grupos de valor, identificar condiciones diferenciales de atención y fortalecer la implementación de enfoques étnicos en la gestión institucional.

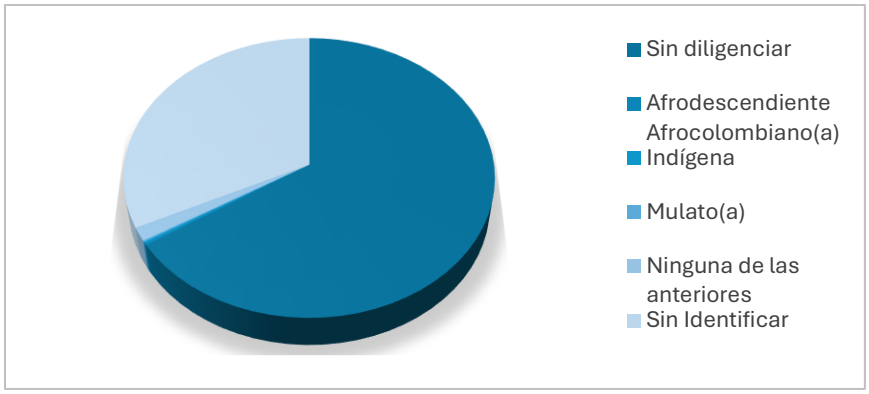
El análisis de esta variable contribuye a evaluar el alcance de la oferta institucional sobre poblaciones étnicas, identificar posibles brechas en el acceso a los servicios y generar insumos para la formulación de estrategias orientadas a garantizar una atención incluyente, diferencial y acorde con las particularidades culturales de los distintos grupos poblacionales.

Tabla 11. Pertenencia étnica – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

PERTENENCIA ÉTNICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sin diligenciar	3589	65,73%
Sin Identificar	1758	32,20%
Ninguna de las anteriores	83	1,52%
Afrodescendiente Afrocolombiano(a)	13	0,24%
Indígena	9	0,16%
Mulato(a)	8	0,15%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Gráfica 10. Pertenencia Étnica



Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Los resultados evidencian que la mayoría de los registros presentan ausencia de información sobre esta condición, encontrándose 3.589 solicitudes (65,73%) en la categoría "Sin diligenciar" y 1.758 registros (32,20%) en "Sin identificar". En conjunto, estas categorías representan el 97,93% del total de la información reportada, lo que limita la capacidad de caracterización étnica de los usuarios y dificulta la identificación precisa de poblaciones con necesidades diferenciales.

Entre los registros que sí reportan pertenencia étnica, se observa una mayor participación de personas que se reconocen como afrodescendientes o afrocolombianas, con 13 casos (0,24%), seguidas por la población indígena con 9 registros (0,16%) y la categoría mulato con 8 registros (0,15%). Adicionalmente, 83 ciudadanos (1,52%) manifestaron no pertenecer a ninguno de los grupos étnicos contemplados en la clasificación.

En términos generales, los resultados muestran una baja disponibilidad de información relacionada con la pertenencia étnica de los solicitantes, situación que puede estar asociada a la no obligatoriedad de esta variable o a la falta de diligenciamiento por parte de los usuarios. Por ello, se identifica una oportunidad de fortalecimiento en la captura de esta información, con el fin de mejorar la caracterización de la población atendida y consolidar estrategias institucionales orientadas a garantizar una atención con enfoque diferencial e inclusivo.

4.12 Variable Temáticas/Asuntos

La variable Tema permite identificar los asuntos de mayor interés o consulta por parte de los grupos de valor que interactúan con la ART. Su análisis facilita comprender las necesidades de información de la ciudadanía y orientar acciones de mejora en la gestión institucional y la atención al ciudadano.

Los resultados evidencian una alta concentración de registros en la categoría “Otro”, con 4.583 solicitudes (83,94%), lo que indica que la mayoría de los requerimientos no fueron clasificados en alguna de las temáticas específicas definidas por la entidad. Esta situación puede dificultar la identificación precisa de los asuntos más demandados y limita el análisis detallado de las necesidades de los usuarios.

Entre las categorías específicas, PNIS registra 799 solicitudes (14,63%), posicionándose como el tema con mayor participación, lo que refleja el interés de la ciudadanía en los asuntos relacionados con el Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito. Le sigue PDET con 25 solicitudes (0,46%), evidenciando consultas asociadas a los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.

Las demás temáticas presentan una participación inferior al 1%, destacándose Obras por Impuestos con 0,16%, Contratos y Talento Humano con 0,15% cada una, así como Proyectos ART (0,11%) y Articulación Institucional (0,09%). Las categorías restantes registran porcentajes marginales, inferiores al 0,1% del total de solicitudes.

En términos generales, el análisis muestra que la demanda ciudadana se concentra principalmente en asuntos relacionados con PNIS, mientras que el elevado porcentaje de registros clasificados como "Otro" evidencia la necesidad de fortalecer los criterios de categorización de las solicitudes. Una clasificación más precisa permitiría mejorar la caracterización de los requerimientos ciudadanos, identificar tendencias temáticas y orientar de manera más efectiva las estrategias de atención y gestión institucional.

Tabla 12. Variable Temáticas / Asuntos – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Otro	4583	83,94%
PNIS	799	14,63%
PDET	25	0,46%
Obras por Impuestos	9	0,16%
Contratos	8	0,15%
Talento Humano	8	0,15%
Proyectos ART	6	0,11%
Articulación Institucional	5	0,09%
Indicadores ART	4	0,07%
OCAD paz	3	0,05%
PATR_PMTR	3	0,05%
Sin diligenciar	2	0,04%
Certificado de Concordancia	1	0,02%
Enfoque de género y Étnicos	1	0,02%
Grupo Motor	1	0,02%
Hoja de Ruta	1	0,02%
Presupuesto Recursos	1	0,02%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

4.12 Variable tipo de solicitud

La variable Tipo de Solicitud permite identificar la naturaleza de los requerimientos presentados por los grupos de valor y la ciudadanía ante la entidad. Su análisis facilita la clasificación de las interacciones según su propósito, diferenciando entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones u otras modalidades de atención, lo que contribuye a comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, así como a fortalecer los procesos de gestión y respuesta institucional.

Tabla 13. Variable tipo de solicitud – Base de datos ORFEO ART enero 2026 -agosto 2026

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición de Interés Particular	3642	66,70%
Peticiones entre Autoridades	559	10,24%
Petición de Información	330	6,04%
Derecho de Petición de Interés General	287	5,26%
Petición Entes de Control	147	2,69%
Ampliación de Información	93	1,70%
Petición de Documentos	91	1,67%
Petición Congresistas	55	1,01%
Traslado por competencia	53	0,97%
Derecho de Petición de Interés Particular	49	0,90%
Petición Entes de Control 10	43	0,79%
Reclamos	25	0,46%
Petición Entes de Control 3	16	0,29%
Quejas	16	0,29%
Denuncia	14	0,26%
Derecho de Petición	6	0,11%
Petición Entes de Control 15	6	0,11%
Solicitud Periodistas	6	0,11%
Peticiones Veedurías Ciudadana	5	0,09%
Ampliación de información	4	0,07%
Derecho de Petición de Consulta	3	0,05%
Petición Congresistas	3	0,05%
Solicitud partido de oposición	2	0,04%
Denuncia (Actos de Corrupción)	1	0,02%
Derecho de Petición de Interés General	1	0,02%
Petición de Documentos	1	0,02%
Solicitud Felicitación	1	0,02%
Sugerencias	1	0,02%
TOTAL GENERAL	**5460**	**100%**

Fuente: Elaboración propia GIT Relación Estado Ciudadano base de datos PQRSDF (Enero – Agosto 2026)

Los resultados muestran una alta concentración de solicitudes en los Derechos de Petición de Interés Particular, que representan 3.642 registros (66,70%) del total. Este comportamiento indica que la mayoría de las interacciones están relacionadas con solicitudes de carácter individual, asociadas a requerimientos específicos de los ciudadanos sobre programas, proyectos, trámites o situaciones particulares gestionadas por la entidad.

En segundo lugar, se encuentran las Peticiones entre Autoridades con 559 registros (10,24%), seguidas por las Peticiones de Información con 330 casos (6,04%) y los Derechos de Petición de Interés General con 288 registros (5,28%). Estos resultados reflejan una importante interacción interinstitucional y una demanda significativa de información pública por parte de los usuarios.

Las demás categorías presentan participaciones inferiores al 3%, destacándose las Peticiones a Entes de Control (3,88%), las Ampliaciones de Información (1,77%), las Peticiones de Documentos (1,69%), las Peticiones de Congresistas (1,06%) y los Traslados por Competencia (0,97%). Por su parte, las categorías de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registran una participación marginal, representando conjuntamente menos del 1,5% de las solicitudes.

En términos generales, la distribución de la información evidencia que la gestión de la ART se centra en la atención de peticiones y solicitudes de información, mientras que los mecanismos asociados a inconformidades ciudadanas, como quejas y reclamos, presentan una baja incidencia, lo que podría interpretarse como un nivel reducido de manifestaciones formales de insatisfacción frente a la gestión institucional.

5. CONCLUSIONES

Del análisis de las 5.460 PQRSDF registradas por la Agencia de Renovación del Territorio (ART) entre enero y agosto de 2026, se identificó que la interacción de los grupos de valor con la Entidad se concentra principalmente en ciudadanos que presentan solicitudes a título individual, representados por las personas naturales (68,06%), seguidas por las personas jurídicas (31,85%), lo que evidencia una amplia participación tanto de la ciudadanía como de actores institucionales.

En relación con la distribución territorial, se observó una importante concentración de solicitudes provenientes de Bogotá D.C. (36,65%), seguida por los departamentos de Putumayo (18,96%), Norte de Santander (10,79%), Nariño (5,35%) y Antioquia (4,40%). Este comportamiento refleja una mayor interacción con la Entidad desde territorios donde la ART tiene una presencia significativa en el desarrollo de sus programas y proyectos.

Respecto al área de residencia, el 98,88% de las solicitudes fueron registradas por ciudadanos ubicados en zonas urbanas, mientras que únicamente el 1,12% correspondió a población rural. Este resultado evidencia una baja participación de usuarios residentes en áreas rurales, situación que representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de difusión, acceso y uso de los canales de atención en los territorios rurales priorizados por la Agencia.

La caracterización sociodemográfica muestra que la población que interactúa con la Entidad está compuesta principalmente por personas adultas (99,84%). No obstante, variables como género, orientación sexual, nivel de escolaridad, discapacidad, pertenencia étnica y grupo poblacional presentan altos porcentajes de registros sin diligenciar, lo que limita la implementación de análisis más profundos con enfoque diferencial y restringe la capacidad institucional para identificar necesidades específicas de determinados grupos poblacionales.

En cuanto a las temáticas de consulta, se evidenció una alta concentración de registros clasificados en la categoría "Otro" (83,94%), seguida de asuntos relacionados con PNIS (14,63%). Esta situación sugiere la necesidad de fortalecer los criterios de clasificación temática para mejorar la calidad de la información y facilitar la identificación de tendencias, necesidades y asuntos prioritarios para los ciudadanos.

Por otra parte, la tipología de las solicitudes muestra que los Derechos de Petición de Interés Particular (66,70%) constituyen el principal mecanismo de interacción de la ciudadanía con la ART, seguidos por las Peticiones entre Autoridades (10,24%), las Peticiones de Información (6,04%) y los Derechos de Petición de Interés General (5,28%). Estos resultados evidencian que la gestión institucional se encuentra orientada principalmente a la atención de requerimientos individuales y solicitudes de información relacionadas con la misión de la Entidad.

Finalmente, el ejercicio de caracterización permitió identificar oportunidades de mejora asociadas al diligenciamiento de variables de caracterización diferencial y a la clasificación temática de las solicitudes. Fortalecer la captura y calidad de esta información permitirá contar con análisis más robustos, mejorar la focalización de estrategias de atención ciudadana y consolidar la toma de decisiones basada en evidencia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía.

Elaboró: Marisol Rojas Sanabria – Analista GIT Relación Estado Ciudadano
Revisó: Hernán Dario Cortés Chaparro – Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano