

CARACTERIZACIÓN

DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL	2
3. ALCANCE	2
4. MARCO NORMATIVO	3
5. VARIABLES	4
6. TIPOS DE VARIABLES	5
7. MOTIVOS DE CONSULTA	5
8. VARIABLES DEMOGRÁFICAS	6
8.1 DATOS CARACTERÍSTICOS DE LA POBLACIÓN	7
10. VARIABLES GEOGRÁFICAS	12
VISITAS DE USUARIOS POR REGIÓN	12
11. RECOMENDACIONES	13
12. CONCLUSIONES	13
13. REFERENCIAS	14
14. FUENTES DE INFORMACIÓN	14

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) es una Entidad encargada de ejecutar la política de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de la estructuración, cofinanciación y ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural nacionales y de iniciativa territorial o asociativa, así como fortalecer la gestión del desarrollo agropecuario y rural y contribuir a mejorar las condiciones de vida de los pobladores rurales y la competitividad del país.

Uno de los principales servicios que más solicitan los ciudadanos es la cofinanciación de Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuarios y Rural - PIDAR, es así que la ADR, con el compromiso de atender las necesidades reales de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, realiza el ejercicio de caracterización, permitiendo a la Entidad ajustar estrategias con el fin de ofrecer mayores y mejores servicios útiles y pertinentes a sus usuarios y así aumentar la confianza y la satisfacción de sus beneficiarios, a la vez que se atienden los requerimientos normativos proferidos en el Decreto 1083 de 2015 y la ley 1712 de 2014.

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar la información de usuarios y ciudadanos de la ADR, para identificar las características, intereses y limitantes de los diferentes ciudadanos, usuarios y grupos de valor, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar características de los usuarios y grupos de valor que solicitan trámites y servicios en la ADR.
- Establecer espacios de participación en el marco del proceso de Rendición de Cuentas.
- Fortalecer estrategias de comunicación, interacción y participación de cara al ciudadano.

3. ALCANCE

Inicia con las atenciones realizadas a los ciudadanos y usuarios que acuden a la ADR a través de los puntos de atención de la Entidad durante la vigencia 2020, se organiza, identifica y analiza la información reunida en el marco de las variables referenciadas en el documento, finalizando con las recomendaciones y conclusiones determinadas durante el análisis.

4. MARCO NORMATIVO

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento a la siguiente normatividad:

NORMATIVIDAD	
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” ¹
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. ²
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. ³
Decreto 2150 de 1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.” ⁴
Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” ⁵
Decreto 019 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. ⁶
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ⁷ Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 .
Decreto 2364 de 2015	“Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural”. ⁸

¹ Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, 8 de Julio de 2005 [EN LINEA] http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html

² Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, 12 de Julio de 2011, [EN LINEA] http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

³ Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, 6 de Marzo de 2014 [EN LINEA] http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

⁴ Decreto 2150 de 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública, 5 de Diciembre de 1995 [EN LINEA] http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2150_1995.html

⁵ Decreto 2623 de 2009, Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, 13 de Julio de 2009 [EN LINEA] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842>

⁶ Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, 10 de Enero de 2012 [EN LINEA] http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html

⁷ Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 17 de Diciembre de 2012 [EN LINEA] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50959>

⁸ Decreto 2364 de 2015, Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural, 7 de Diciembre de 2015 [EN LINEA] <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/decretos/2015/Decretos2015/DECRETO%202364%20DEL%207%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202015.pdf>

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Decreto 1499 del 11 de septiembre 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. ⁹
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano ¹⁰
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. ¹¹

5. VARIABLES

Las variables se tomaron de los 27 campos de obligatorio diligenciamiento que componen la matriz F-PAC-001, versión 6° - Registro de Ciudadanos Atendidos.

El criterio para la selección de las variables siguió la interrelación de la herramienta de información con el propósito, de lograr el objetivo del presente estudio y su relevancia en el aporte de información para la consecución del mismo.

9 Decreto 1499 de 2017, Decreto 1499 del 11 de septiembre 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, 11 de Septiembre de 2017 [EN LINEA] <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

10 CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, 15 de Marzo de 2010 [EN LINEA] https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3507_documento.pdf

11 CONPES 3785 DE 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, 9 de Diciembre de 2013 [EN LINEA] <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

6. TIPOS DE VARIABLES

VARIABLES	
<p>DEMOGRÁFICAS: Características de una población y su desarrollo a través del tiempo</p>	<p>EDAD: Cuantitativa continua. Corresponde al tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento, se expresa en años. Permite segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales: niñez, adolescencia, joven, adulto, adulto mayor, como ejemplo.</p>
	<p>SEXO: Cualitativa nominal. es la condición orgánica que distingue al hombre de la mujer y puede ser femenino o masculino.</p>
	<p>NIVEL EDUCATIVO: Grado de instrucción más elevado que una persona ha alcanzado.</p>
	<p>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN: Es un documento público emitido por un organismo oficial que permite identificar a las personas por su nombre, nacimiento y nacionalidad.</p>
	<p>TIPO DE POBLACIÓN: Atiende a la condición de los usuarios que solicitan información de acuerdo al grupo de interés. Campesinos, víctimas, desplazados u otro tipo de población (grupos étnicos).</p>
VARIABLES	
<p>COMPORTAMIENTO: Corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos usuarios y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que lo llevan a interactuar con una Entidad o las características de esta interacción.</p>	<p>EVENTOS: Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuentan para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites.</p>
<p>GEOGRÁFICAS: En donde reside el usuario. Permite identificar usuarios con características homogéneas dentro de una ubicación definida.</p>	<p>DEPARTAMENTO: Entes territoriales en que se divide un país, sujetos a una autoridad administrativa, con características culturales y económicas particulares.</p>
	<p>CIUDAD: Entidad urbana densamente poblada.</p>

7. MOTIVOS DE CONSULTA

La ADR ha establecido veintiocho (28) motivos de consulta frecuentes; durante la vigencia 2020 se realizaron 7.510 atenciones a nivel nacional, en los diferentes puntos de atención al ciudadano establecidos por la Entidad.

Así mismo, la clasificación de los motivos de consulta se centró en la misionalidad de la Entidad, los trámites administrativos de los que se ocupa y las solicitudes de control político ejercidas por los entes competentes.

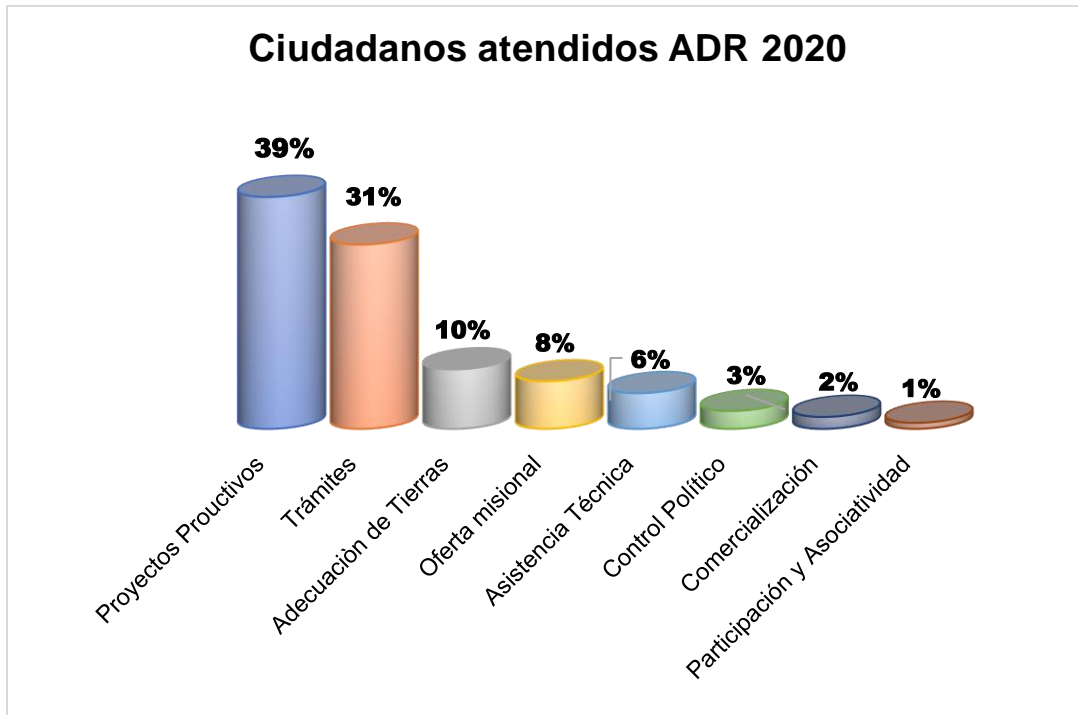


Gráfico N°1: Motivo de Consulta.

Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

Entre los trámites y servicios que oferta la ADR, los proyectos productivos obtuvieron el más alto nivel de consulta: 2.931 requerimientos, seguido de la solicitud de trámites administrativos varios con 2.318 solicitudes, los temas del servicio de adecuación de tierras fueron informados en 729 ocasiones, la oferta misional fue socializada 606 veces, el servicio de asistencia técnica fue solicitado 477 veces, ingresaron 199 requerimientos de control político, 161 inquietudes sobre el servicio de comercialización y 89 trámites a ser gestionados en la Dirección de Participación y Asociatividad.

8. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Las variables demográficas permiten determinar el estado de la población y su desarrollo a través del tiempo en el cual se hace el estudio.

8.1 DATOS CARACTERÍSTICOS DE LA POBLACIÓN

a. EDAD

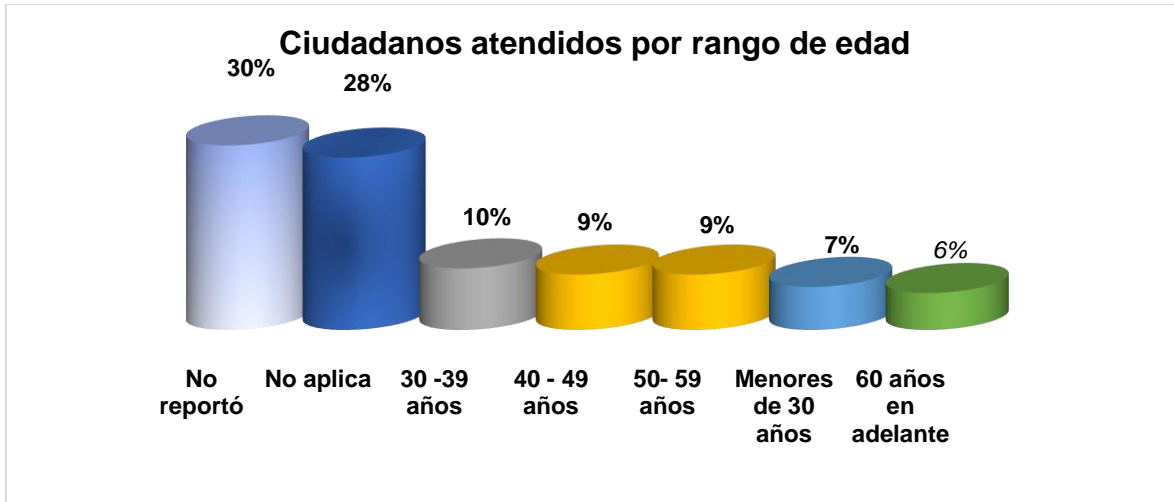


Gráfico N°2: Rango de Edades de los usuarios ADR.

Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

De los 7.510 registros de atención, 2.257 (30%) no suministraron la edad, por cuanto no fue posible incluir esta información en los rangos de edades del registro de atenciones. En cuanto a 2.121 (28%) reportes no se pudo obtener la clasificación de edad debido a que el canal utilizado por el ciudadano o usuario fue el correo electrónico. Se capturó información sólo del 42% de las atenciones registradas (3.132 registros), lo que permitió establecer que el rango de edad predominante fue el comprendido entre 30 y 39 años (762 atenciones), seguido del rango de edad entre 40 y 49 años con 683 atenciones y el rango de edad entre 50 y 59 años con 679 atenciones. El rango de 60 años en adelante presentó una afluencia de 484 atenciones y la menor participación la ocupó el rango de edad inferior a 30 años con 527 atenciones.

b. SEXO

2634 atenciones no aplicaron para la clasificación según el sexo por referir a atenciones emitidas por personas jurídicas. El género que más frecuenta los trámites y servicios de la ADR continúa siendo el Masculino con 3032 registros, mientras el género femenino presentó un margen de consulta de 1844 requerimientos. Estas cifras calculadas sobre las 7510 atenciones registradas en la vigencia de interés.

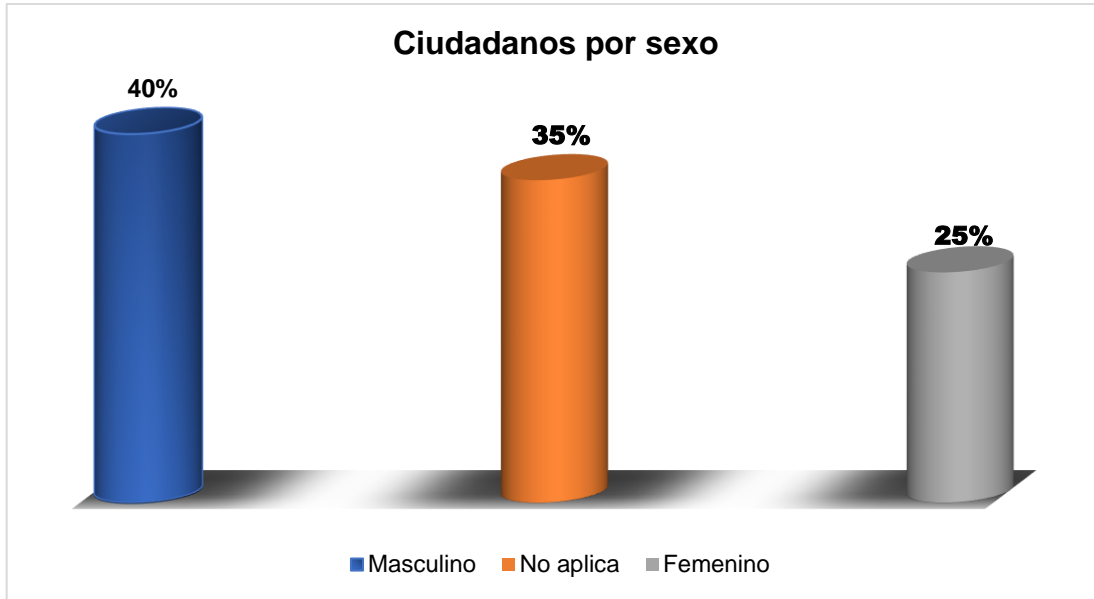


Gráfico N° 3: Género usuarios ADR.
Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

c. NIVEL EDUCATIVO

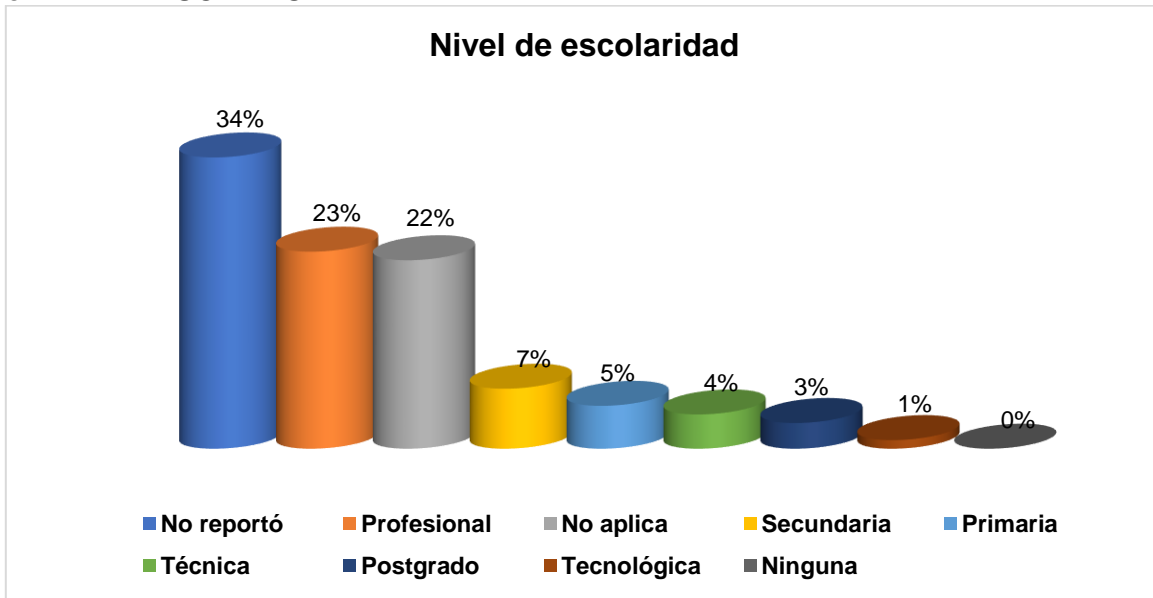


Gráfico N° 4: Nivel educativo de los usuarios ADR.
Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

No se consolidó información (No Reportó) de 2.564 registros en términos del nivel educativo. 1673 registros no aplicaron a esta tipificación dado que provenían de solicitudes dirigidas por personas jurídicas. De 3273 (44%) atenciones se pudo conocer el nivel educativo del usuario, lo cual permitió identificar que 1719 atenciones fueron ofrecidas a usuarios con nivel educativo profesional, seguido de 522 atenciones solicitadas por ciudadanos que han cursado hasta secundaria, 362

atenciones para usuarios con único nivel educativo primaria, 292 atenciones para ciudadanos con formación técnica, 248 atenciones para ciudadanos con formación superior de postgrado y en menor proporción encontramos a los niveles educativos tecnológico y sin ninguna formación académica con 111 atenciones y 19 atenciones respectivamente.

d. TIPO DE POBLACIÓN

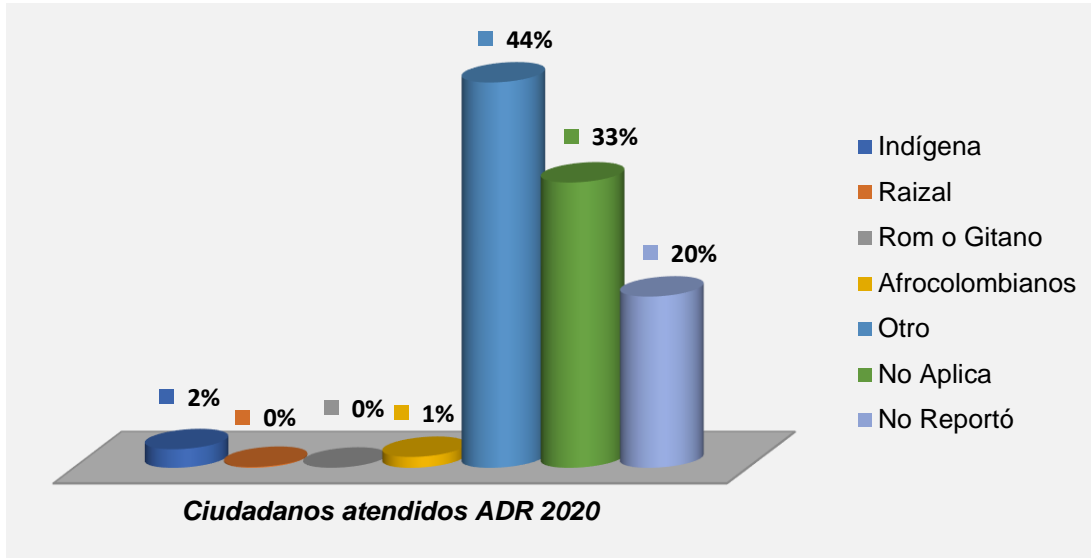


Gráfico N°6: Tipo de ciudadano.

Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

Se puede observar en el gráfico que, la categoría Otro con 3317 registros es la más representativa en esta variable representando un 44% de los mismos. Al igual, se observa la alta participación de los grupos de minorías étnicas, teniendo los grupos indígenas la más alta, con 160 atenciones, seguido de la población afro con 94 y por último, pero no menos importante se contó con la participación de la población Raizal con 8 atenciones durante el año 2020.

No se logró determinar el tipo de población a que pertenecen los ciudadanos que formularon los 1474 registros restantes.

e. GRUPO DE INTERÉS

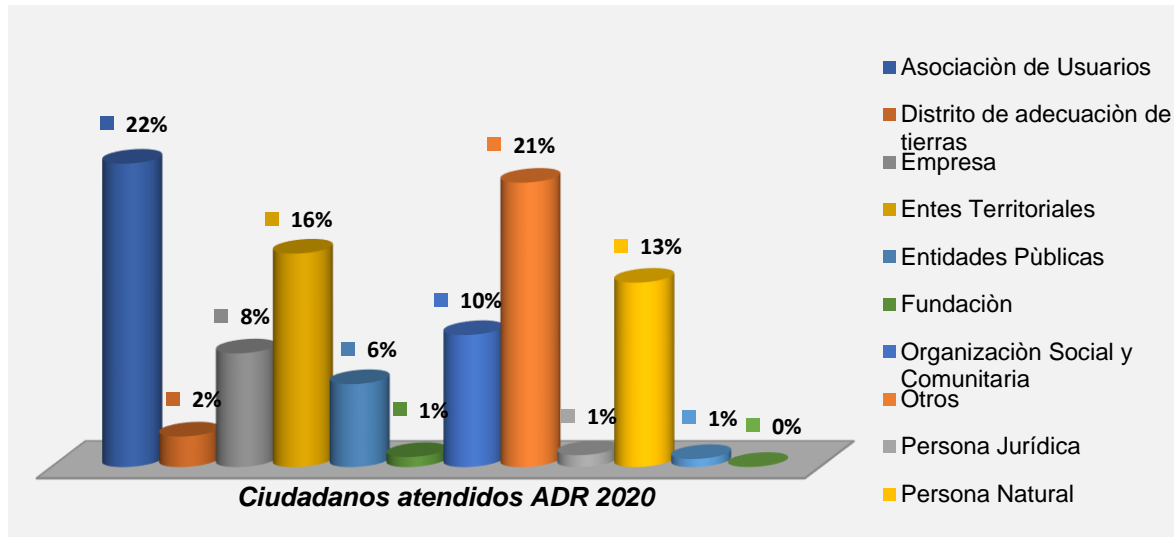


Gráfico N°7: Grupo de Interés usuarios ADR

Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

Con respecto a los grupos de interés, se atendieron 1687 asociaciones de usuarios como se expresa en el gráfico, con respecto a la categoría “otros” se obtuvieron 1553 registros de atenciones concluyendo así estas categorías con la mayor participación frente a la variable grupo de interés. Los entes territoriales ocuparon el tercer lugar en esta medición con 1166 registros, seguido de personas naturales con 1007 registros, la organización social y comunitaria tuvo una participación de 721 registros, las empresas a su vez tuvieron 621 registros, Entidades públicas 453 registros, los distritos de adecuación de tierras 167 registros y en la proporción más baja se encuentran las personas jurídicas con 65 atenciones, las fundaciones con 55 atenciones y la universidad con 44 atenciones.

f. CANALES DE ATENCIÓN

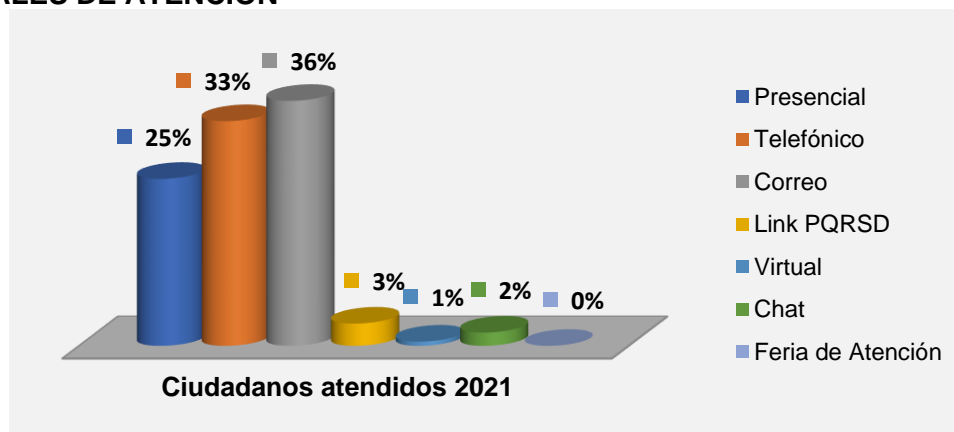


Gráfico N°8: Canales de atención habilitados en ADR.

El canal de comunicación con más frecuencia de uso fue el correo electrónico con 2720 solicitudes registradas, seguido del canal telefónico con 2495 registros. El canal presencial (1854 atenciones) reveló un descenso del 91% con respecto al año

2019 (20479 atenciones) dadas las circunstancias propias de la contingencia sanitaria que afectó a la población mundial. El link PQRSD presentó 247 ingresos, el chat institucional 147 ingresos y las sesiones virtuales vía el aplicativo Teams representaron la más baja participación con 47 registros. Las ferias de atención se suspendieron durante el período dadas las restricciones de salubridad.

9. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Esta variable nos permite identificar los motivos o evento que llevan a los ciudadanos a interactuar con la Entidad, específicamente para este estudio se toma la participación en los eventos discriminados por regiones.

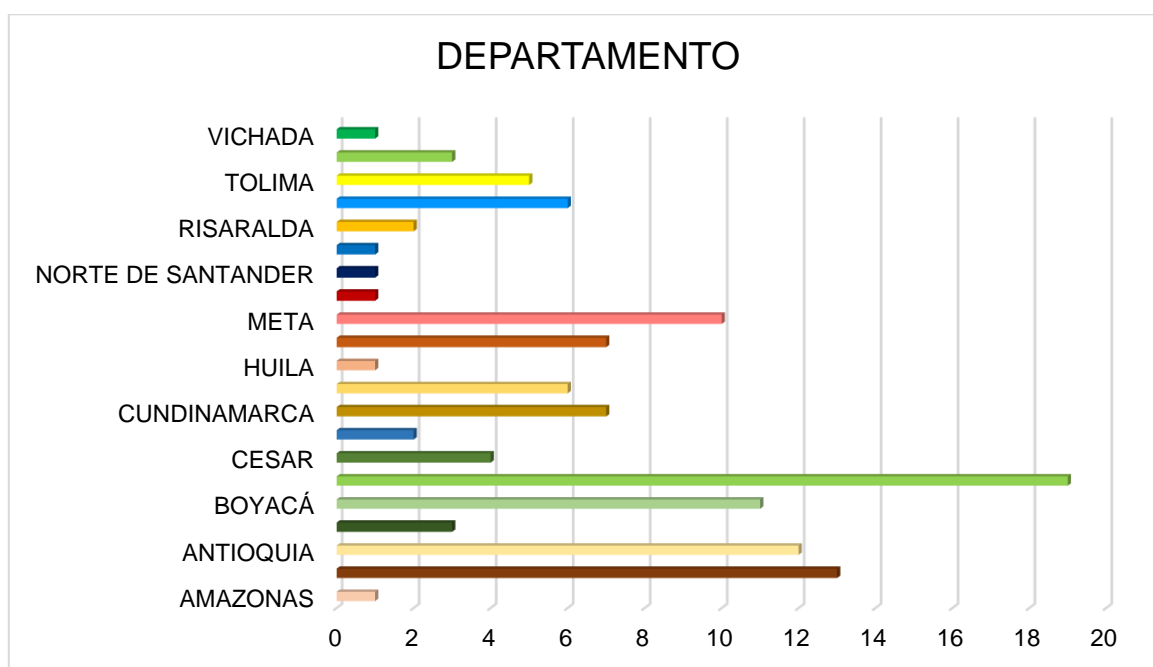


Gráfico N°9: Asociaciones identificadas por departamento.

Fuente: Registro Base de datos 2020 – Vicepresidencia de Integración Productiva- Dirección de Comercialización.

Ahora bien, en los diferentes eventos realizados por parte de las áreas misionales de la ADR, Dirección de Comercialización, se pudo cuantificar la cantidad de asociaciones asistidas por la Entidad en los diferentes departamentos como se puede observar en el gráfico anterior.

Las asociaciones participaron con variedad de productos promovidos por la ADR como lo son el aguacate, frutales, café, ñame, plátano, maíz, sasha inchi, cacao, hortalizas, leche, legumbres, esta información según la base de datos obtenida por el área de comercialización de la Entidad.

10. VARIABLES GEOGRÁFICAS

Con este tipo de información se logra identificar la georreferenciación de los ciudadanos y los grupos más representativos de cada área geográfica.

VISITAS DE USUARIOS POR REGIÓN

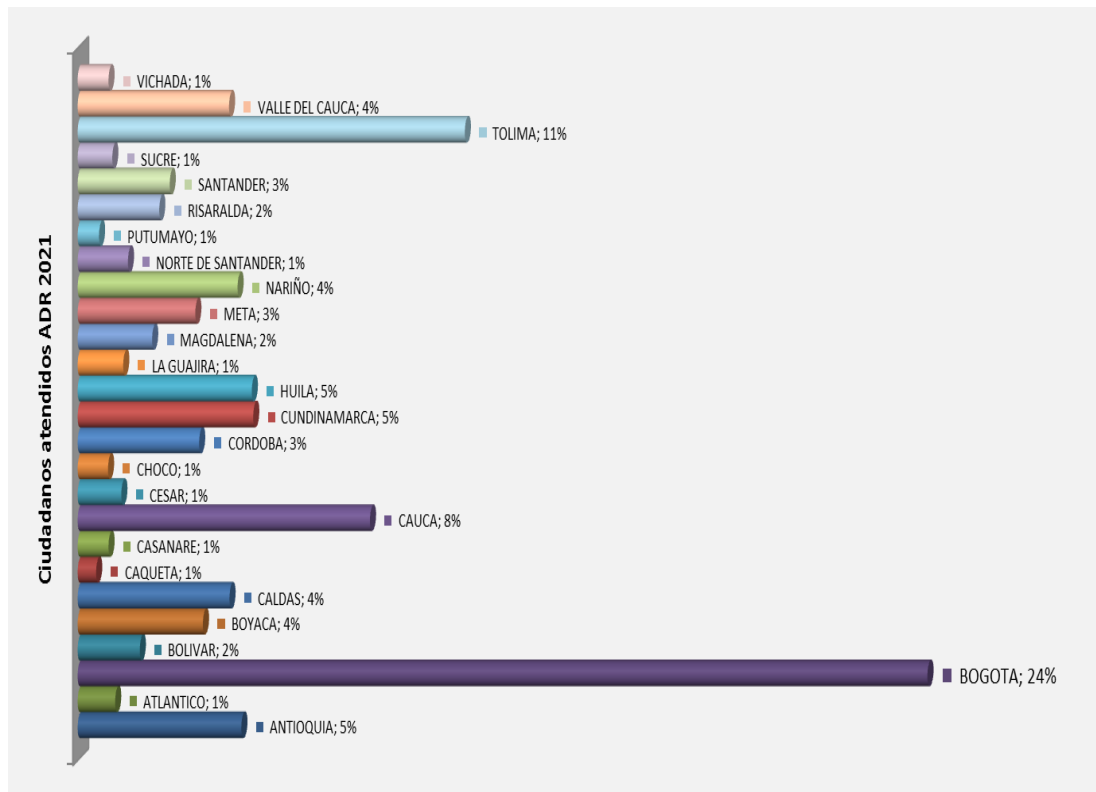


Gráfico N°10: Visitas de las regiones

Fuente: Base de Datos Registro de Usuarios 2020- Atención al Ciudadano.

Entre los lugares de residencia de los usuarios que más frecuentan la entidad se encontró la ciudad capital, seguida del departamento del Tolima y luego el departamento del Cauca. El orden de visita según su departamento de procedencia es el que refleja la gráfica. De otro modo los departamentos del Quindío (33 visitas), Arauca (24 visitas), Guaviare (13 visitas), Guainía (6 visitas), Amazonas (4 visitas), Vaupés (2 visitas) y San Andrés (1 visita) no aparecen en la imagen por su baja participación en esta medición (no alcanzan un dígito porcentual).

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mayor participación de las áreas misionales de la Entidad para la construcción del documento.
- Se hace necesario el ajuste del formato que permite la captación de la información registrada en el documento.

12. CONCLUSIONES

- La contingencia sanitaria impulsó la utilización de los canales virtuales (año 2019: 15%, año 2020: 75%) sobre los canales presenciales (año 2019: 85%, año 2020: 25%).
- El motivo de consulta preponderante continúa siendo la estructuración y cofinanciación de proyectos productivos, más aún que durante el año 2020 tuvo lugar la primera convocatoria ADR a un clic que recibió al alrededor de 5000 iniciativas.
- Los usuarios que mayor interés demuestran en la Entidad son los que se encuentran en un rango de edad entre los 30 y 39 años, seguido de usuarios entre 40 y 59 años. Este comportamiento es similar al identificado en el año 2019.
- El sexo masculino se ratifica como el género que más solicita trámites y servicios de la ADR.
- El nivel educativo con mayor participación pasó de ser PRIMARIA (año 2019) a PROFESIONAL (Año 2020) lo que reveló un cambio importante en el tipo de ciudadano atendido, y esto puede ser atribuido a la ejecución de la convocatoria y al momento de virtualidad que se vivió.
- La condición del ciudadano CAMPESINO y el grupo de interés ASOCIACIÓN DE USUARIOS prevalecen como características comunes dentro del público atendido, lo cual responde a la misionalidad de la entidad y conserva la misma tendencia del ejercicio de caracterización del período anterior.
- El grupo de interés ENTES TERRITORIALES demostró más inclinación por los trámites y servicios de la ADR con respecto al año anterior (año 2019: 1%; año 2020: 16%) lo cual puede estar relacionado con su inclusión como proponentes de iniciativas productivas en la convocatoria ADR a un clic.

- Los ciudadanos que demandaron mayor cantidad de solicitudes fueron los residentes de Bogotá D.C, mientras que en el año 2019 el departamento que mayor asistencia requirió fue Nariño.
- Los departamentos de San Andrés, Quindío, Amazonas y Vaupés conservan su ranking más bajo en la solicitud de trámites y consultas, según la información obtenida en el presente ejercicio y del año anterior.
- La ADR continuó promoviendo el desarrollo en el campo a pesar de la contingencia sanitaria denominada COVID-19.
- A pesar de la contingencia, se contó con afluencia y participación en los diferentes eventos realizados por las áreas misionales de la Entidad.

13. REFERENCIAS

- Caracterización de Ciudadanos y grupos de interés de la Agencia de Desarrollo Rural 2019.

14. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Base de Datos: Formato F-PAC-001, Versión 6. Registro de Ciudadanos Atendidos 2020.
- Información entregada por el área de Comercialización.