



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la Presidencia de la República



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR



Agencia de desarrollo rural

2023

TABLA DE CONTENIDO

01. INTRODUCCIÓN

02. ALCANCE

03. OBJETIVOS

General

Específico

04. VARIABLES DE MEDICIÓN

4.1 Geográficas: Departamento

4.2 Demográficas: edad, sexo, nivel de educación, tipo de población, condición

4.3 Intrínsecas: Canales de atención, Tema más consultado

05. Conclusiones



01 INTRODUCCIÓN

Es fundamental que la Agencia de Desarrollo Rural identifique las características de la población objetivo a la cual está dirigida, y desde allí poder evaluar su oferta institucional y los trámites y servicios prestados, para responder de forma satisfactoria a las demandas de los ciudadanos y/o usuarios.

Este documento permite determinar condiciones particulares de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor y se categorizan en las variables definidas, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales. Para la realización del documento, se contó con la información del registro de ciudadanos atendidos a nivel nacional durante la vigencia del año 2022, mediante los canales presencial (sede en Bogotá y 13 Unidades Técnicas Territoriales), telefónico (líneas fija y celular) y virtual (chat y whats App).

02 **ALCANCE**

Este documento permitirá a la Agencia de Desarrollo Rural identificar y caracterizar su población objetivo, y buscar la mejora y el alcance de la oferta institucional, así como, fortalecer la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Entidad.

03 OBJETIVOS

GENERAL

Identificar las características e intereses de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor que acuden a la Agencia de Desarrollo Rural, para conocer las necesidades que demandan de la Entidad.

03 OBJETIVOS

ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ADR en materia de requerimientos de información y canales de comunicación Agencia - Usuario, con el fin de adecuar la oferta institucional a los requerimientos de la población.
- Facilitar el acceso a la información de la oferta misional de todos los ciudadanos en el territorio nacional.
- Focalizar la optimización en los canales de atención, de acuerdo con necesidades detectadas.

04 VARIABLES DE MEDICIÓN

En la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Agencia de Desarrollo Rural, se analizaron 3 tipos de variables (geográficas, demográficas e intrínsecas), teniendo en cuenta los datos diligenciados en el formato “Registro de ciudadanos atendidos – F-PAC-001” e incluidos en el aplicativo de registro de usuarios de la Entidad.

En la vigencia 2022 se realizaron 10.001 asesorías en todo el territorio nacional por los canales presencial, telefónico (fijo, celular), chat, whatsapp, y se analizaron los datos que se presentan a continuación:

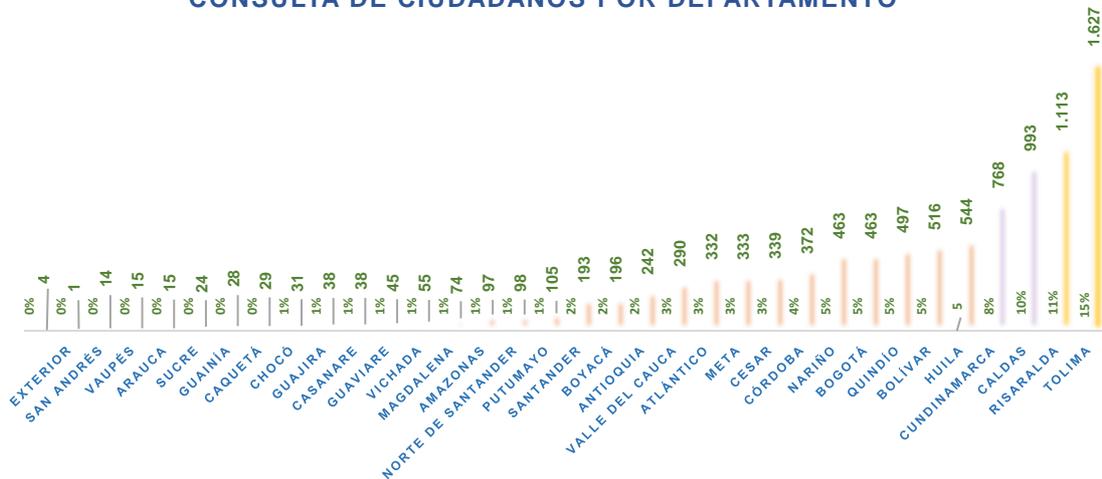
- **Departamento**
- **Edad**
- **Sexo**
- **Nivel de educación**
- **Tipo de población**
- **Condición**
- **Canales de atención**
- **Tema más consultado**

04 VARIABLES EN LA MEDICIÓN

4.1 VARIABLE GEOGRÁFICA: Localización geográfica en donde residen los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que consultan la oferta misional de la Agencia de Desarrollo Rural. Para esta variable se analiza el departamento más consultado con base en el registro de ciudadanos asesorados en la vigencia 2022.

DEPARTAMENTO

CONSULTA DE CIUDADANOS POR DEPARTAMENTO

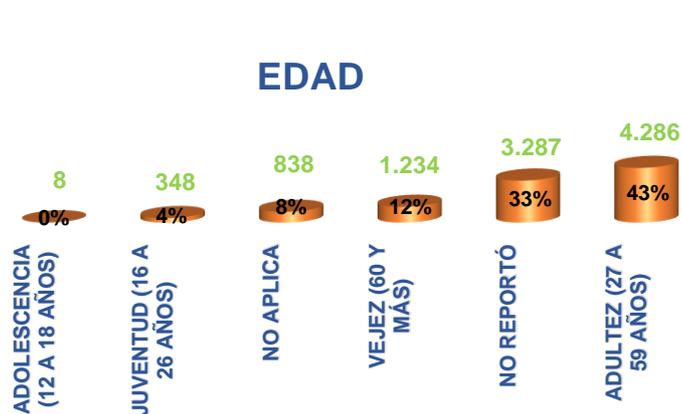


04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS: Hacen referencia a las características de la población y su desarrollo a través del tiempo; para estas variables se analizarán los siguientes datos: edad, sexo, nivel de educación, tipo de población y condición.

EDAD

Como se observa en el gráfico, los ciudadanos y usuarios que más consultan la Entidad son quienes están en el rango de edad de la adultez, es decir, entre los 27 y los 59 años de edad.

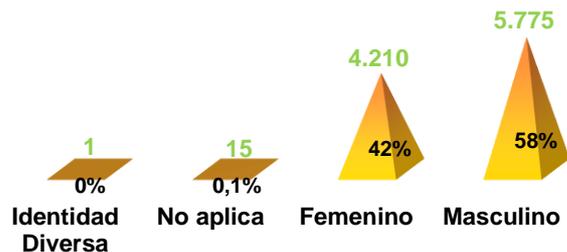


04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.2 VARIABLE DEMOGRÁFICA

SEXO

Tal como se puede observar en el gráfico, los ciudadanos de sexo masculino son quienes más acuden a la Entidad para acceder a información acerca de los trámites y servicios de la Agencia; sin embargo, se observa una gran participación por parte del sexo femenino en el relacionamiento y el acceso a la información para acceder a la oferta misional de la ADR, porcentaje que equivale al 42%



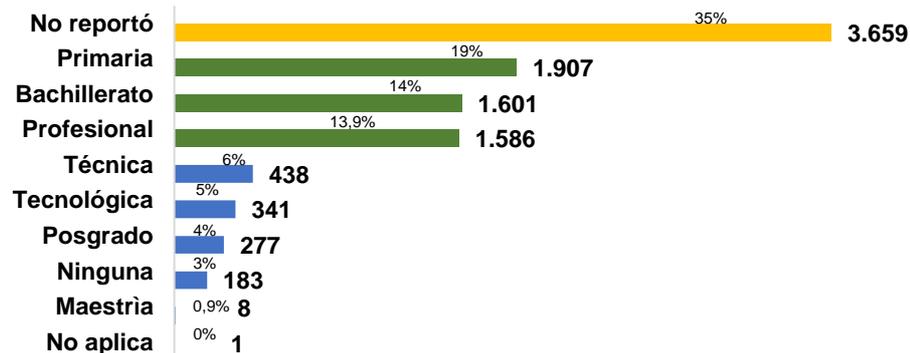
04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.2 VARIABLE DEMOGRÁFICA NIVEL DE EDUCACIÓN

Si bien se observa un alto porcentaje de ciudadanos que no reportaron su nivel educativo (35%), los niveles educativos de mayor reporte se encuentran entre la educación primaria (19%) y educación bachiller (14%); cabe anotar que cualquier ciudadano que trabaje para el desarrollo del agro, independientemente de su nivel educativo, puede acceder a la oferta institucional de la Entidad.



NIVEL DE EDUCACIÓN



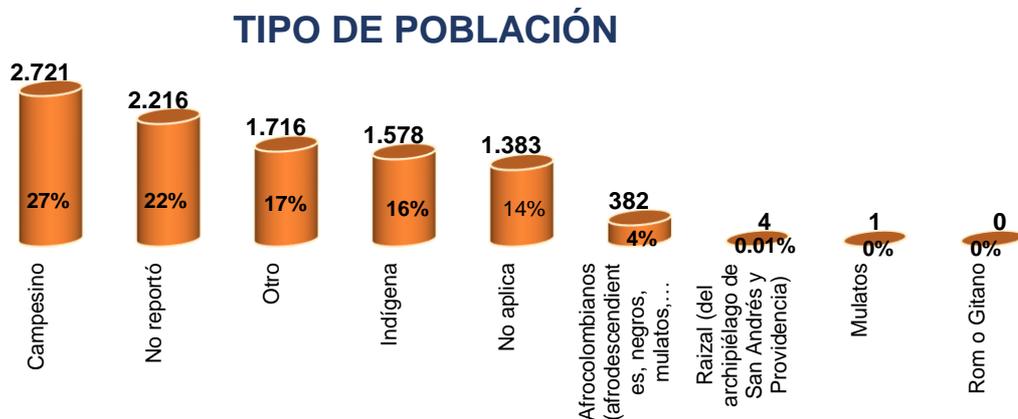
04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.2 VARIABLE DEMOGRÁFICA

TIPO DE POBLACIÓN

El tipo de población que más acude a contactarse con la Agencia de Desarrollo Rural para realizar un trámite o acceder a un servicio, es la población campesina, con el 27%. Como se observa en el gráfico, el 22% de ciudadanos que *no reportan* o se caracterizan en algún otro tipo de población.

La Agencia a realizado esfuerzos monumentales para llegar a cada población del territorio colombiano.



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

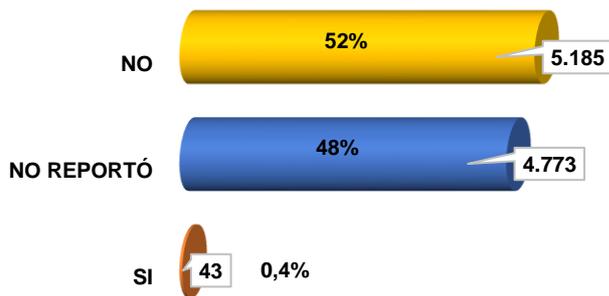
4.2 VARIABLE DEMOGRÁFICA

VULNERABILIDAD

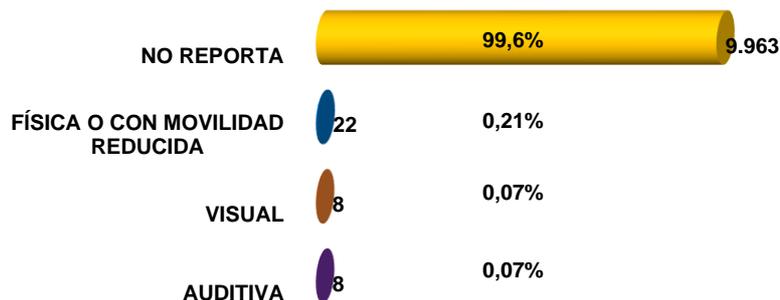
Esta variable permite identificar ciudadanos con características que pudiesen limitar su capacidad para acceder a la información o a un trámite o servicio entregado por la Agencia; en el gráfico se identifican los tipos de discapacidad que se pueden presentar y que limitan su acceso.

La mayoría de los ciudadanos asesorados, no manifestaron tener alguna discapacidad que limitara el acceso a la oferta institucional.

DISCAPACIDAD



TIPOS DE DISCAPACIDAD



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.2 VARIABLE DEMOGRÁFICA CONDICIÓN DEL CIUDADANO

Para la Agencia es de suma importancia conocer la condición en la que se encuentran los ciudadanos y usuarios que interactúan con ella, ya que a través de esta información se pueden focalizar esfuerzos que apoyen a la población vulnerable por situaciones de conflicto; al ser esta información sensible, muchos de los ciudadanos no reportan su condición, como se observa en el gráfico.



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.3 VARIABLES INTRÍNSECAS: Estas variables hacen referencia a actividades comunes de los ciudadanos con la Entidad, que permiten identificar características para diferenciarlos. Se analizan las siguientes: Uso de canales y temas más consultados.

CANALES DE SERVICIO

Los canales de servicio que tiene la Agencia de Desarrollo Rural a disposición de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor son los siguiente:

- Canal presencial
- Canal telefónico (Fijo y Celular)
- Canal virtual (chat, whatsapp y correo electrónico)
- Canal escrito

A continuación, se analizará la frecuencia de acceso por cada canal dispuesto al servicio de los ciudadanos.

04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.3 VARIABLES INTRÍNSECAS

CANALES DE SERVICIO



Si bien las variables anteriores analizaron sobre el universo de datos de 10.001, para esta medición ingresan todos los canales a los cuales tienes acceso los ciudadanos como lo son el correo electrónico, el link PQRSD en la página web de la Entidad y el canal escrito.

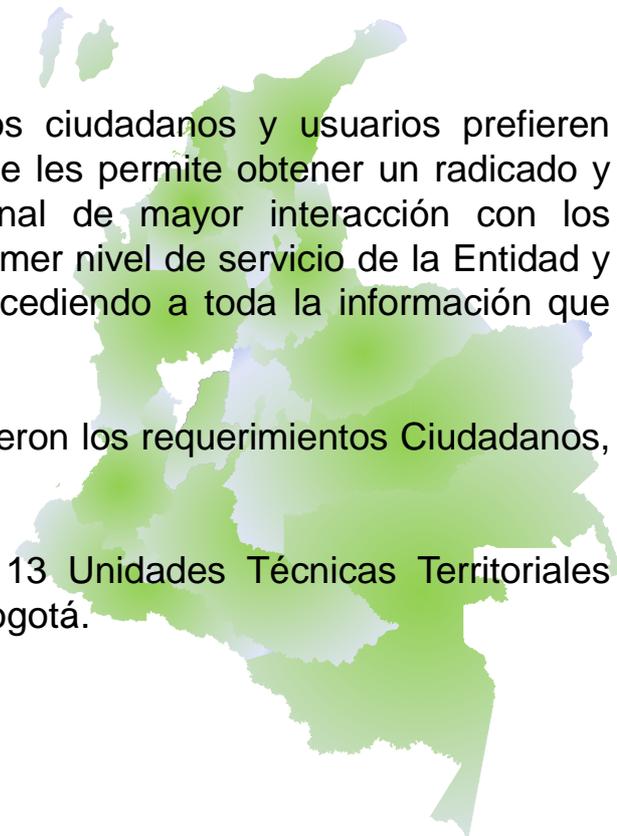
04 VARIABLES DE MEDICIÓN

CANALES DE SERVICIO

Como se refleja en las cifras de variables intrínsecas, los ciudadanos y usuarios prefieren interactuar con la Agencia a través de correo electrónico que les permite obtener un radicado y con esto una trazabilidad; sin embargo, el segundo canal de mayor interacción con los ciudadanos es el canal presencial que se encuentra en el primer nivel de servicio de la Entidad y permite relacionarse de forma inmediata con la Entidad, accediendo a toda la información que requieran los usuarios.

El correo electrónico de la Entidad mediante el cual se recibieron los requerimientos Ciudadanos, es atencionalciudadano@adr.gov.co

La atención presencial se obtiene mediante visitas a las 13 Unidades Técnicas Territoriales distribuidas en todo el territorio nacional y en la Ciudad de Bogotá.



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

CANALES DE SERVICIO CANAL PRESENCIAL



UTT 1
Santa Marta



ZONAS DEPARTAMENTALES
Magdalena | Cesar | Vaupés | La Guajira



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (5) 436 60 52
Celular: 315 801 39 47

Dirección de la oficina
Calle 24 # 3-95 Edificio banco de Bogotá
oficina 1201



UTT 2
Cartagena



ZONAS DEPARTAMENTALES
Bolívar | Atlántico | San Andrés y
Providencia



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (5) 6934425
Celular: 3174352127

Dirección de la oficina
Calle 32a #8A-50 Piso 13. Edificio
Concasa. Centro Sector La Matuna



UTT 3
Montería



ZONAS DEPARTAMENTALES
Córdoba | Sucre



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (4) 7894655
Celular: 3176446223

Dirección de la oficina
Carrera 6 No. 62b-32 Piso 6. Of. 617-
Edificio Sexta Avenida



UTT 4
Cúcuta



ZONAS DEPARTAMENTALES
Santander| Norte de Santander



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (7) 5955895
Celular: 3174343822

Dirección de la oficina
Calle 16 numero 1E -85 Barrio Caobos



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

CANALES DE SERVICIO CANAL PRESENCIAL



UTT 5
Medellín



ZONAS DEPARTAMENTALES
Antioquia | Chocó



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (4) 6045297
Celular: 313176385860

Dirección de la oficina
Cra 80 No. 48 – 89 Barrio Calasanz



UTT 6
Manizales



ZONAS DEPARTAMENTALES
Caldas | Quindío | Risaralda



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (6) 8968177
Celular: 3175174953

Dirección de la oficina
Calle 23 # 21 – 41 Piso 8. Edificio Banco
Central Hipotecario "BCH". Plaza de
Bolívar



UTT 7
Tunja



ZONAS DEPARTAMENTALES
Arauca | Boyacá | Casanare



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (8) 7471771
Celular: 3185894772

Dirección de la oficina
Carrera 6 Número 46 – 26 la quintas



UTT 8
Ibagué



ZONAS DEPARTAMENTALES
Tolima



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (8) 2770791
Celular: 3165276654

Dirección de la oficina
Carrera 5 # 44 – 19 Barrio Piedra Pintada,
Parte alta



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

CANALES DE SERVICIO CANAL PRESENCIAL



UTT 9
Popayán



ZONAS DEPARTAMENTALES
Cauca | Valle de Cauca



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (5) 436 60 52
Celular: 315 801 39 47

Dirección de la oficina
Calle 24 # 3-95 Edificio banco de Bogotá
oficina 1201



UTT 10
Pasto



ZONAS DEPARTAMENTALES
Nariño | Putumayo



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (2) 7382185
Celular: 3153251894

Dirección de la oficina
Calle 17 No. 28-83, Zona Centro



UTT 11
Neiva



ZONAS DEPARTAMENTALES
Huila | Caquetá



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (8) 8632054
Celular: 3187755392

Dirección de la oficina
Calle 7 # 6 – 27 Piso 15. Edificio Banco
Agrario



UTT 12
Villavicencio



ZONAS DEPARTAMENTALES
Meta | Vichada



CONTACTO

Números de Contacto
PBX: 60 (8) 6833759
Celular: 317 6668427

Dirección de la oficina
Calle 38 No. 31 – 58, Piso 8, Oficinas
803 Edificio Centro Bancario y Comercial



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

CANALES DE SERVICIO CANAL PRESENCIAL



UTT 13
Bogotá



ZONAS DEPARTAMENTALES
Cundinamarca | Guaviare | Vaupés |
Amazonas | Guainía



CONTACTO

Números de Contacto
Celular: 3166938342

Dirección de la oficina
Carrera 13 # 54 - 55



SEDE
CENTRAL
Bogotá



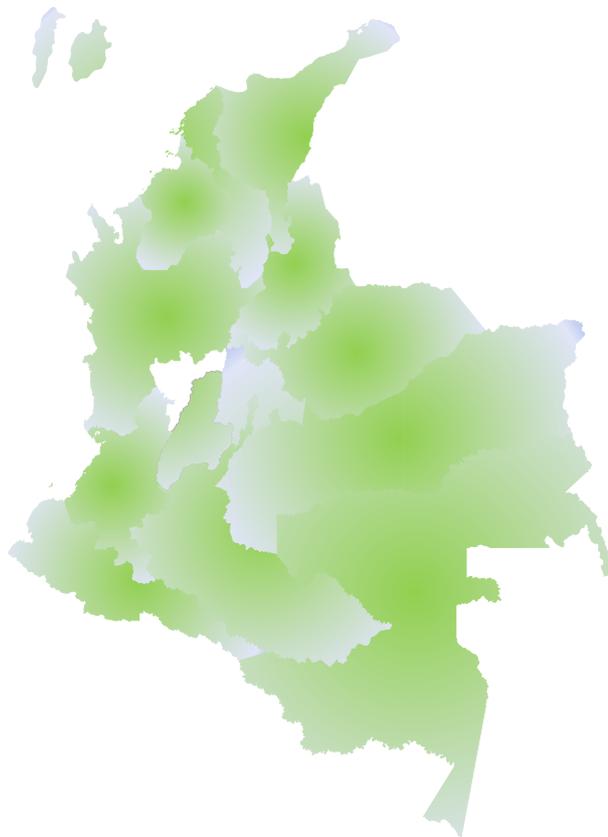
ZONAS DEPARTAMENTALES
Territorio Nacional



CONTACTO

Números de Contacto
60 (1) 7482227
Celular: 3166938342

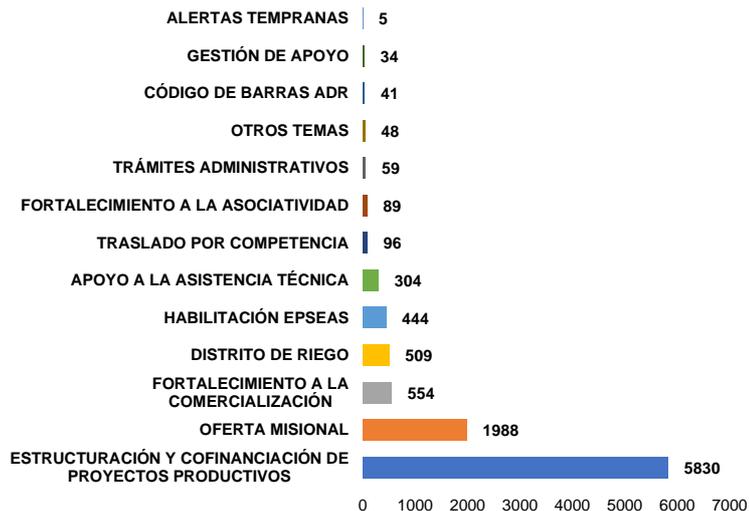
Dirección de la oficina
CAN Calle 43 No. 57 – 41 Piso 4 Bogotá



04 VARIABLES DE MEDICIÓN

4.3 VARIABLE INTRÍNSECA

MOTIVO DE CONSULTA



Se puede observar en el gráfico, que el tema más consultado por los ciudadanos a través de los canales de servicio es la *estructuración y cofinanciación de proyectos productivos*, teniendo esta un porcentaje de consulta de más del 55%, seguido por la solicitud de oferta institucional y el fortalecimiento a la Comercialización.

05 CONCLUSIONES

- El análisis de las variables identificadas permite establecer objetivos y estrategias de cara a la mejora del servicio en la entrega oportuna y clara de la información.
- La Agencia de Desarrollo Rural presenta un mayor número de requerimientos ciudadanos, de los departamentos del Tolima, Risaralda, Caldas, Cundinamarca y Huila.
- Los ciudadanos y usuarios que más consultan la Entidad son quienes están en el rango de edad de la adultez, es decir, entre los 27 y los 59 años de edad.
- Los ciudadanos de sexo masculino son quienes más acuden a la Entidad para acceder a información acerca de los trámites y servicios de la Agencia (58%); en tanto que el 42% restante equivale al sexo femenino.
- Los niveles educativos de mayor reporte se encuentran entre la educación primaria (19%) y educación bachiller (14%).

REFERENCIAS

- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea.
- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DEL Departamento Nacional de Planeación - DNP

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Base de Datos: Formato F-PAC-001, Versión 8. Registro de Ciudadanos Atendidos 2022.



Actuamos con
Transparencia

CLARA como el
#dgua

