



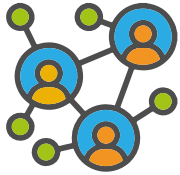
Agricultura



Agencia de
Desarrollo Rural

Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2024

(2)



Caracterización ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2024

Elaboración:

Gilma Anamaría Quintero Ocampo,
Gestor T1-09 – Secretaria General –
Servicio al Ciudadano.

Revisión:

Hilda Villegas Ramírez,
Contratista – Secretaria General.
Armando Alfonso Castro Molina,
Contratista – Secretaría General

Aprobación:

Sofía Quijano Juvinao,
Secretaria General.

Objetivo general

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

Objetivos específicos

Identificar oportunidades de mejora de procesos, procedimientos y estrategia para la entrega de la información de la oferta misional, los trámites y servicios a la ciudadanía.

Identificar las necesidades y preferencias de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Agencia de Desarrollo Rural en materia de requerimientos de información y canales de comunicación entre la Agencia y el ciudadano, con el fin de fortalecer la oferta institucional para que esta sea acorde a los requerimientos de la población objetivo.

(2)

Canales de servicio al ciudadano

(3)



Telefónico (fijo-celular)

Línea de Atención fija:

+57 (601) 748 22 27

Línea gratuita Nacional:

018000-189889

Línea de transparencia:

+57 (601) 747 78 27

Celular: **+57 316 834 1665**



Virtual

Chat: www.adr.gov.co

WhatsApp: **+57 316 834 1665**

Buzón **PQRS en página web**



Presencial

Calle 43 # 57-41 Piso 1

CAN Bogotá, Colombia

14 Unidades Técnicas Territoriales



Correo

Correo Institucional:

correspondencia@adr.gov.co

Correo denuncia ciudadana:

denuncias@adr.gov.co

El análisis presentado en la caracterización de ciudadanos, se tomó de los datos suministrados por las asesorías presentadas a través de los diferentes canales de atención que tiene la Agencia de Desarrollo Rural durante los años 2022 y 2023.

CANALES DE ATENCIÓN	2022		2023	
	TOTAL%		TOTAL%	
● Virtual	230	3%	572	2%
● Ferias de servicios (Mercados campesinos, ruedas de negocios)	803	11%	1.660	7%
● Línea celular	721	10%	2.267	10%
● WhatsApp	224	3%	3.399	14%
● Línea fija	994	14%	5.900	25%
● Presencial	4.206	59%	9.732	41%
Total general	7.178	100%	23.530	100%

(3)

(4)



Variables para la caracterización de usuarios

Variables geográficas: Localización geográfica donde residen los ciudadanos y/o usuarios y grupos de valor.

Permite identificar los ciudadanos y/o usuarios y grupos de valor con características similares dentro de una determinada ubicación geográfica.



Variables intrínsecas: Hace referencia a los valores o intereses que diferencian a unas personas de otras, identificándolas y diferenciándolas.

Uso canales de atención: Frecuencia de uso de los canales habilitados por la entidad para establecer contacto directo con el grupo de interés.

Motivo de consulta: Temas comunes objeto de pregunta sobre los trámites y servicios institucionales.

Grupos de valor: Hace referencia al grupo de interés atendido por la entidad que hace uso de los servicios o requiere trámites de ésta.

Tipo de solicitud: Permite clasificar el tipo de solicitud que ingresa a la entidad.

Visitas a las regiones: Registro de ciudadanos, usuarios y grupos de valor atendidos por la ADR y que se identificaron según el departamento de residencia.

Requerimientos preferidos por puntos de atención: Conteo de atenciones reportadas por cada punto de atención durante el periodo: Sede Central y las 13 Unidades Técnicas Territoriales.

(4)

(5)

Variables demográficas: Hacen referencia a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

Edad: Variable cuantitativa continua. Corresponde al tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento, se expresa en años.

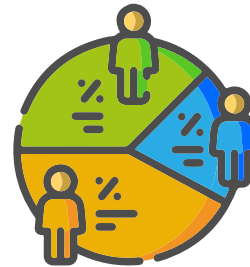
Sexo: Variable cualitativa nominal. Es la condición orgánica que distingue al hombre de la mujer y puede ser masculino, femenino, identidad diversa y no aplica.

Nivel educativo: Grado de instrucción más elevado que una persona ha alcanzado.

Tipo de población: Hace referencia a la pertenencia étnica. Aquellos grupos poblacionales con los que interactúa la entidad.

Vulnerabilidad: Deficiencia del cuerpo o la mente que limita o restringe la interacción plena y efectiva de una persona en la sociedad. Se han identificado como las más comunes: visual, auditiva, intelectual y física y con movilidad reducida.

Condición del ciudadano: Clasificación de los ciudadanos atendidos según su condición social.



(5)

(6)

Variables geográficas

Asesorías en Unidades Técnicas Territoriales



Asesorías Territorio Nacional	2022		2023	
Sede CAN Bogotá	2.310	32%	12.001	51%
No. 6 Manizales	833	12%	2.876	12%
No. 8 Ibagué	889	12%	2.448	10%
No. 10 Pasto	129	2%	1.663	7%
No. 5 Medellín	289	4%	756	3%
No. 11 Neiva	166	2%	722	3%
No. 1 Santa Marta	21	0%	564	2%
No. 9 Popayán	1.215	17%	561	2%
No. 7 Tunja	30	%	513	2%
No. 3 Montería	294	4%	463	2%
No. 2 Cartagena	114	2%	419	2%
No. 12 Villavicencio	640	9%	384	2%
No. 4 Cúcuta	30	0%	132	1%
No. 13 Bogotá	245	3%	28	0%
Total Asesorías	7.178	100%	23.530	100%



Tabla 1: Asesorías realizadas por Punto de Atención

Fuente: Elaboración propia, con información del Registro de ciudadanos atendidos

(6)

(7)

Variables geográficas

Asesorías en Unidades Técnicas Territoriales



En la tabla No. 1 se presenta un comparativo entre las asesorías suministradas a los ciudadanos en el territorio nacional, entre los años 2022 y 2023. Como se observa, hay un incremento significativo en el total de asesorías, pasando de 7.178 en 2022 a 23.530 en 2023. Este aumento es particularmente notable en la sede CAN Bogotá, que casi quintuplicó su número de asesorías, representando el 51% del total en el año 2023, en comparación con el 32% en año 2022.

Desde la sede central ubicada en el CAN, se ofrece asesoría a todos los ciudadanos que se acercan a la ciudad de Bogotá, y que durante el 2023 la UTT 13, cuya sede también está en Bogotá, NO realiza atención a los ciudadanos en el canal presencial.

Este valor es importante para identificar tendencias, asignar recursos de manera efectiva y planificar mecanismos de mejora continua en la prestación de servicios de asesoría. La variabilidad en los porcentajes y números absolutos puede reflejar cambios en la demanda de servicios, la eficacia de las estrategias, el alcance o la capacidad operativa de las sedes.



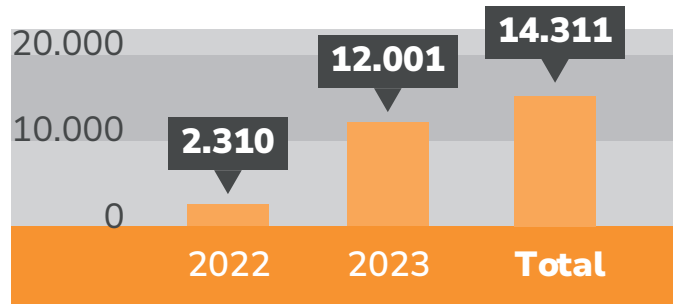
(7)



Variables geográficas Top de los 4 puntos de atención con mayor asesorías

(8)

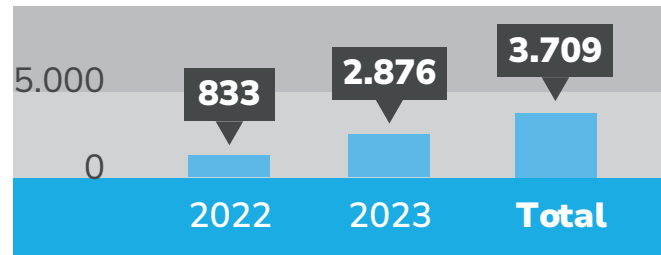
Sede CAN



Gráfica No. 1 Asesorías Sede CAN



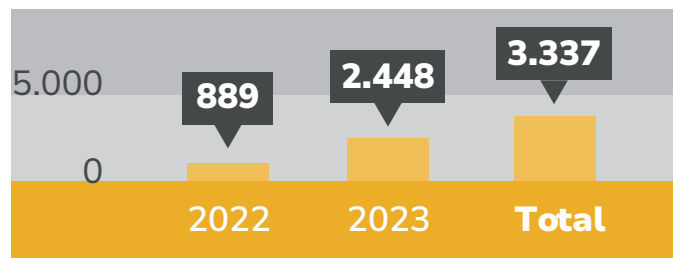
UTT No. 6 Manizales



Gráfica No. 2 Asesorías Unidad Técnica
Territorial sede Manizales



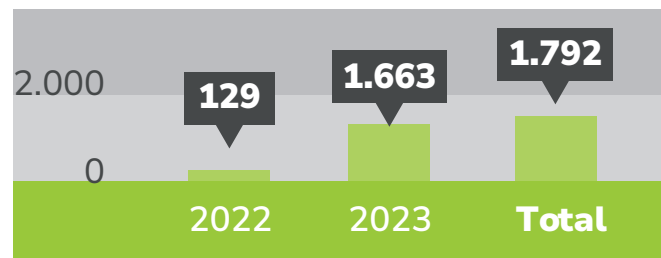
UTT No. 8 Ibagué



Gráfica No. 3 Asesorías Unidad Técnica
Territorial sede Ibagué



UTT No. 10 Pasto



Gráfica No. 4 Asesorías Unidad Técnica
Territorial sede Pasto



(8)

Fuente: Elaboración propia con información del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2023

Variables geográficas

Top de los 4 puntos de atención con mayor asesorías

(9)



En las gráficas 1, 2, 3 y 4 se presentan las cifras de atención a usuarios contemplando el “TOP DE LOS 4 PUNTOS DE ATENCIÓN CON MAYOR ASESORÍAS”. Se observa un incremento significativo en el periodo 2022-2023. La sede CAN Bogotá muestra el aumento más notable, pasando de 2.310 asesorías en 2022 a 12.001 en 2023, lo cual representa un incremento al 520%. Las Unidades Técnicas Territoriales con sede en Manizales, Ibagué y Pasto, también reflejan un crecimiento bastante considerable en sus cifras, logrando porcentajes importantes de crecimiento en las asesorías suministradas a los ciudadanos.

Lo observado, sugiere un fortalecimiento en la capacidad instalada, para garantizar el servicio, así como el aumento de la oferta misional, como por ejemplo a través de las convocatorias de los Proyectos Integrales de Desarrollo Rural –PIDAR, lo que hizo posible la expansión en la demanda de atenciones en el territorio nacional.

En las gráficas, se refleja que el crecimiento en asesorías es particularmente notable en la sede CAN Bogotá, que casi quintuplicó el número de atenciones, reflejando un aumento del 32% al 51% en el total de asesorías suministradas en las vigencias objeto de la comparación. Por su parte, las sedes en Manizales, Ibagué y Pasto, también experimentaron un crecimiento considerable, manteniendo su participación porcentual en el total de asesorías. Estos datos muestran una tendencia positiva en la demanda de asesorías a nivel nacional, con un enfoque particular en la capital. La dinámica anterior podría suponer un crecimiento importante en la demanda de requerimientos ciudadanos y a su vez invita a contemplar para la vigencia 2024, una diversificación en la oferta misional de la Agencia de Desarrollo Rural, sus trámites y servicios.



(9)

Variables geográficas

Análisis de la tendencia de crecimiento general - atenciones Unidades Técnicas Territoriales



(10)

Hubo un **incremento significativo** en el total de asesorías a nivel nacional, pasando de **7.178 en el año 2022 a 23.530 en el año 2023**, lo que representa un aumento del 228%.

Sede CAN Bogotá:



La sede CAN Bogotá experimentó un crecimiento notable, con un aumento del **32% al 51%** en la proporción de asesorías, lo que indica que más de la mitad de las asesorías en 2023 se realizaron en esta sede.

Unidades Técnicas Territoriales con mayor crecimiento:



No. 10 con sede en Pasto: mostró un crecimiento destacado, pasando de **129 asesorías (2% del total del 2022) a 1.663 (7% del total del 2023)**.

No. 1 con sede Santa Marta: aunque partió de una base pequeña, aumentó de **21 asesorías (0% del total del 2022) a 564 (2% del total del 2023)**.

Unidades Técnicas Territoriales con crecimiento moderado:



No. 6 con sede Manizales y No. 8 con sede Ibagué mantuvieron su participación relativa en el total de asesorías con un **12% del total del 2022 y 10% del total del 2023**, respectivamente, aunque en números absolutos han crecido.



Observaciones:

La distribución de asesorías muestra una **centralización** en la sede CAN Bogotá, lo que podría indicar una mayor demanda o capacidad de asesoría en esta ciudad.

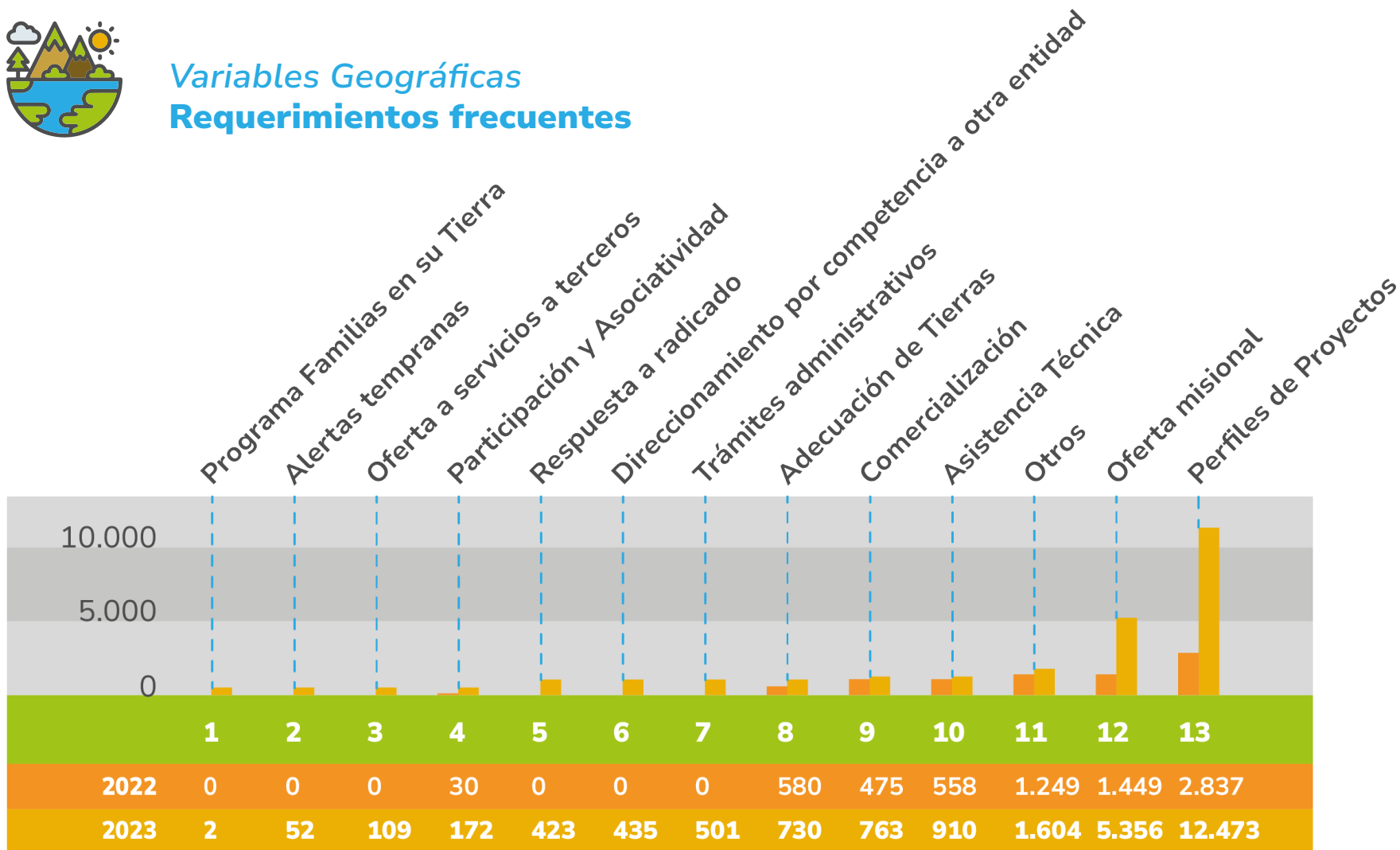
Algunas Unidades Técnicas Territoriales, como Pasto, Tunja y Santa Marta han mostrado un **crecimiento porcentual importante en las atenciones totales por vigencia**, lo que podría ser un indicador de mayor número de consultas sobre los servicios ofrecidos a los ciudadanos, por parte de la Agencia de Desarrollo Rural en esas regiones.

(10)



Variables Geográficas Requerimientos frecuentes

(11)



(11)

Motivo de consulta

Gráfica No. 5 Motivo de consulta

Fuente: Elaboración propia, con información del Registro de ciudadanos atendidos, vigencia 2023





La gráfica No. 5, muestra un significativo aumento en la mayoría de los motivos de consulta en las asesorías de la Agencia de Desarrollo Rural en los años 2022 a 2023, así:

1. **Programa “Familias en su Tierra”:** pasó de 0 consultas en 2022 a 2 en 2023.
2. **Alertas tempranas:** pasó de 0 consultas en 2022 a 52 en 2023.
3. **Oferta de servicios a terceros:** pasó de 0 consultas en 2022 a 109 en 2023.
4. **Participación y Asociatividad:** aumentó de 30 consultas en 2022 a 172 en 2023.
5. **Respuesta a radicado - ADR:** pasó de 0 consultas en 2022 a 423 en 2023.
6. **Direccionamiento por competencia a otra entidad:** pasó de 0 consultas en 2022 a 435 en 2023.
7. **Trámites administrativos:** pasó de 0 consultas en 2022 a 501 en 2023.
8. **Adecuación de Tierras:** aumentó de 580 consultas en 2022 a 730 en 2023.
9. **Comercialización:** aumentó de 475 consultas en 2022 a 763 en 2023.
10. **Asistencia Técnica:** aumentó de 558 consultas en 2022 a 910 en 2023.
11. **Otros:** aumentó de 1.249 consultas en 2022 a 1.604 en 2023.
12. **Oferta misional:** aumentó significativamente de 1.449 consultas en 2022 a 5.356 en 2023.
13. **Perfiles de Proyectos:** tuvo el mayor aumento, pasando de 2.837 consultas en 2022 a 12.473 en 2023.

En resumen, todos los motivos de consulta mostraron un aumento en el número de consultas de 2022 a 2023, siendo el de “Perfiles de Proyectos” el de mayor demanda. **El total de consultas aumentó de 7.178 en 2022 a 23.530 en 2023.** Esto muestra un crecimiento significativo en la demanda de los servicios ofrecidos por la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.

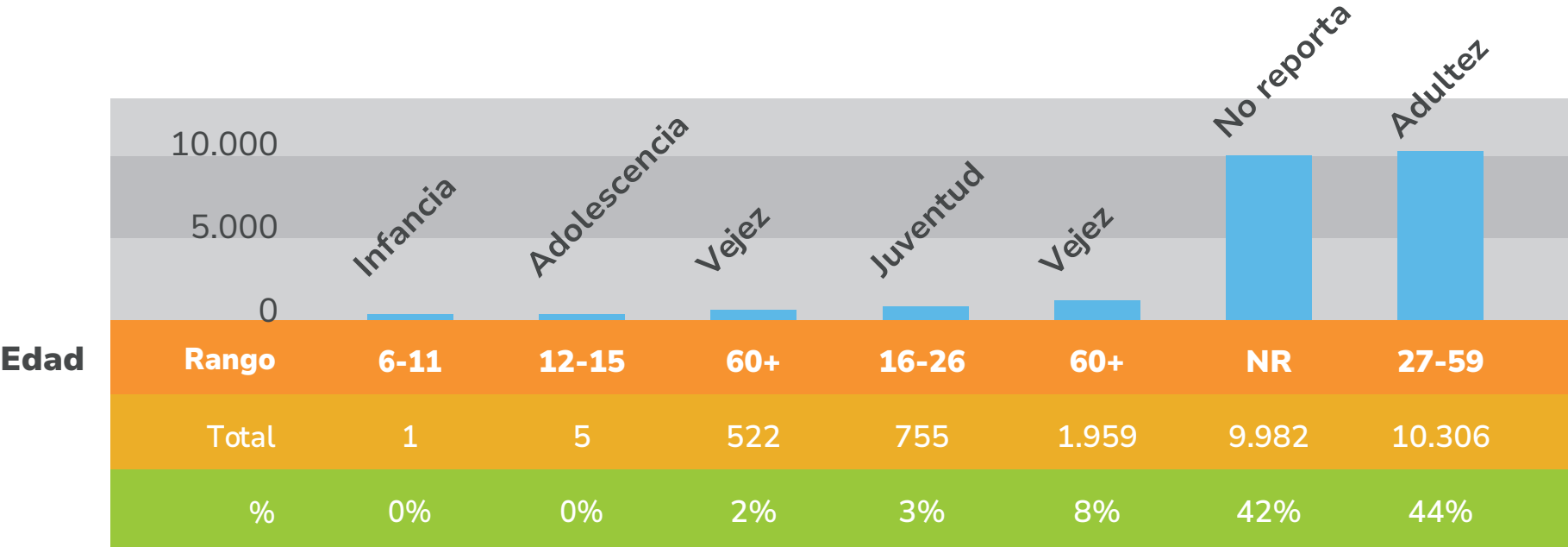
(12)

(12)

(13)

Variables geográficas

Datos característicos de la población



Gráfica No. 6 Distribución por Edades

Fuente: Elaboración propia, con información del Registro de ciudadanos atendidos



Variables geográficas

Datos característicos de la población



La distribución de atenciones de la gráfica 6 por edad en el año 2023, muestra una amplia gama de datos. La mayoría de las atenciones se concentran en la adultez, con un 44% del total, seguida por un significativo 42% que no reporta edad, por tratarse de organizaciones. La juventud y la vejez también representan una parte importante de las atenciones, con un 3% y un 10% respectivamente.

Es interesante notar que, aunque con porcentajes muy bajos, se encuentran ciudadanos entre la infancia y la adolescencia, interesados en la oferta misional de la Agencia, lo cual genera una gran oportunidad para que la entidad tenga estrategias para que se fortalezca el interés por el campo y cómo hacerlo productivo.

Así mismo, estos datos pueden ser útiles para planificar servicios y recursos adecuados para cada grupo de edad, facilitando que las necesidades de cada segmento de la población sean atendidas de manera focalizada.





Variables geográficas Género

La distribución de atenciones de la gráfica 6 por edad en el año 2023, muestra una amplia gama de datos. La mayoría de las atenciones se concentran en la adultez, con un 44% del total, seguida por un significativo 42% que no reporta edad, por tratarse de organizaciones. La juventud y la vejez también, con un 3% y un 10% respectivamente.

SEXO	2022		2023	
	VALOR%		VALOR%	
No aplica	79	1%	975	4%
Femenino	2.714	38%	8.921	38%
Masculino	4.385	61%	13.634	58%
Total	7.178	100%	23.530	100%

Tabla No. 2 Género
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos



Es interesante notar que, se encuentran ciudadanos entre la infancia y la adolescencia interesados en la oferta misional de la Agencia, lo cual genera una gran oportunidad para que la entidad tenga estrategias para que se fortalezca el interés por el campo y cómo hacerlo productivo.

Así mismo, estos datos pueden ser útiles para planificar servicios y recursos adecuados para cada grupo de edad, facilitando que las necesidades de cada segmento de la población sean atendidas de manera focalizada.



Variables geográficas Nivel Educativo

La información presentada en la tabla número 3 referente a la escolaridad de los ciudadanos atendidos durante los años 2022 y 2023 muestra cambios significativos en varios niveles educativos.

Nivel de estudios	2022		2023	
Doctorado	00	,0%2	20	,1%
Secundaria	1.109	15,4%	2.276	9,7%
Maestría	00	,0%	152	0,6%
Ninguna	142	2,0%	494	2,1%
Tecnológica	167	2,3%	532	2,3%
Posgrado	315	4,4%	665	2,8%
Técnica	246	3,4%	1.079	4,6%
Primaria	822	11,5%	1.459	6,2%
Profesional	2.074	28,9%	4.540	19,3%
No reporta	2.162	30,1%	12.311	52,3%
No aplica	141	2,0%	00	,0%
Total Atenciones	7.178	100%	23.530	100%

Tabla No. 3 Nivel educativo
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos



En 2022, la mayoría de las atenciones se concentraron en los niveles de educación profesional y secundaria, con un 28,9% y un 15,4% respectivamente.

Sin embargo, en 2023, se observa una disminución en el nivel de educación secundaria, que pasa a un 9,7%, y una disminución en el nivel profesional, que desciende a un 19,3%.

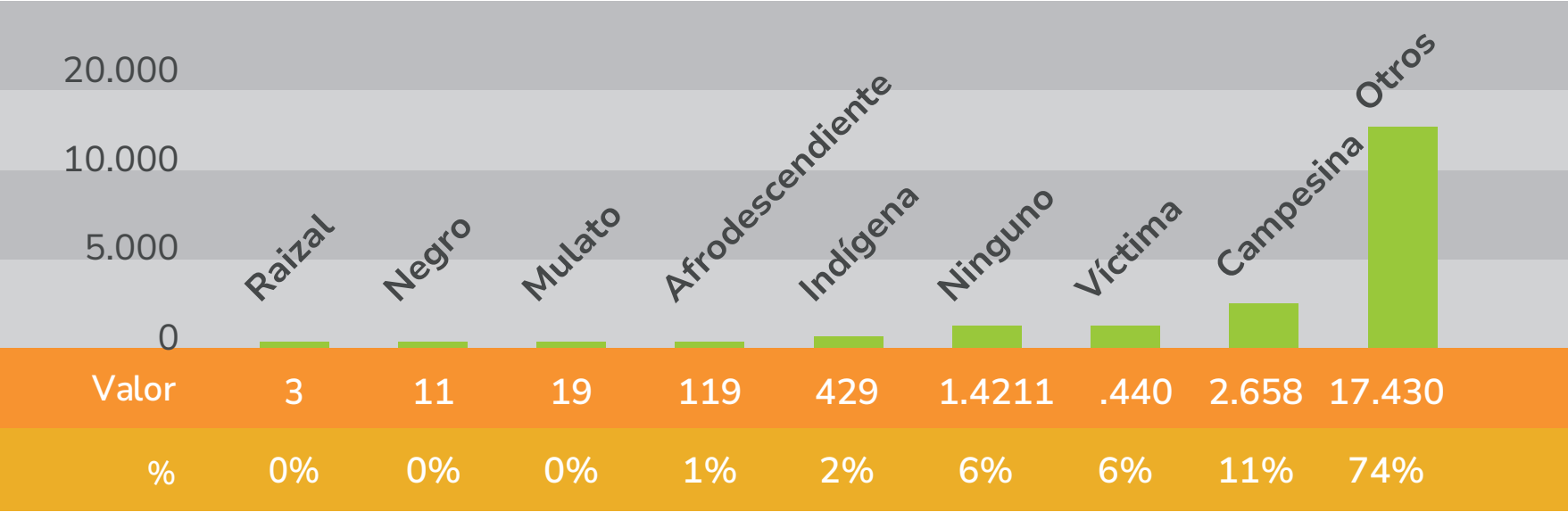
Es interesante notar que el número de ciudadanos con doctorado atendidos aumentó de 0 a 22, aunque sigue representando un porcentaje muy pequeño del total.

(17)



Variables Demográficas
Condición del ciudadano

Tipo ciudadano



(17)

Gráfica No. 7 Tipo de población
Fuente: Elaboración propia, con el Registro de ciudadanos atendidos



Variables Demográficas Condición del ciudadano



Al observar los porcentajes proporcionados en la gráfica número 10 sobre el tipo de ciudadanos, se pueden identificar algunas tendencias interesantes:

Las atenciones en la Agencia de Desarrollo Rural revelan una distribución desigual entre los diferentes grupos étnicos y sociales. Con un total de 23.530 atenciones, el 74% corresponde a la categoría “Otros”, lo que sugiere una amplia diversidad dentro de este grupo o una posible falta de clasificación por pertenecer en su gama a personas jurídicas.

El grupo “Campesina” sigue con un 11%, destacando su relevancia en el contexto rural.

Los grupos “Víctima” y “Ninguno” comparten un porcentaje igual al 6%, mientras que los grupos étnicos “Indígena”, “Afrodescendientes”, “Mulatos”, “Negros” y “Raizal” suman juntos menos del 3%, lo que podría indicar áreas de mejora en la inclusión y el alcance de los servicios de la agencia.

Estas tendencias pueden ser útiles para entender la composición demográfica y las posibles necesidades de nuestros pobladores rurales.





Variables Demográficas Vulnerabilidad

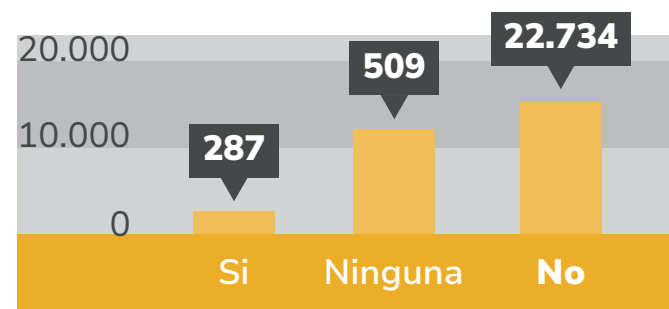
(19)

El análisis de los datos presentados en las Gráficas Nos. 8 y 9 muestra que, en el año 2023, un total de 23.530 ciudadanos acudieron a los puntos de atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales. De estos datos, 287 reportaron tener alguna discapacidad.

Las discapacidades se clasificaron en psicosocial, auditiva, visual y física o con movilidad reducida, siendo esta última la más reportada con 137 casos. Es notable que una gran cantidad de registros, específicamente 7.121, no reportaron la clase de discapacidad, y 16.161 no presentaron ninguna discapacidad.

Estos datos son cruciales para entender las necesidades de accesibilidad y ajustar los servicios adecuadamente de los ciudadanos que ingresan a solicitar la oferta misional trámites y servicios en la Agencia de Desarrollo Rural.

Discapacidad



Gráfica No. 8 Tipo de población
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos



Clase de discapacidad

Psicosocial (Mental)	5
Auditiva	39
Visual	67
Física con movilidad reducida	137
No reporta	7.121
Ninguna	16.161

(19)

Tabla No. 4 Tipo de población
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos

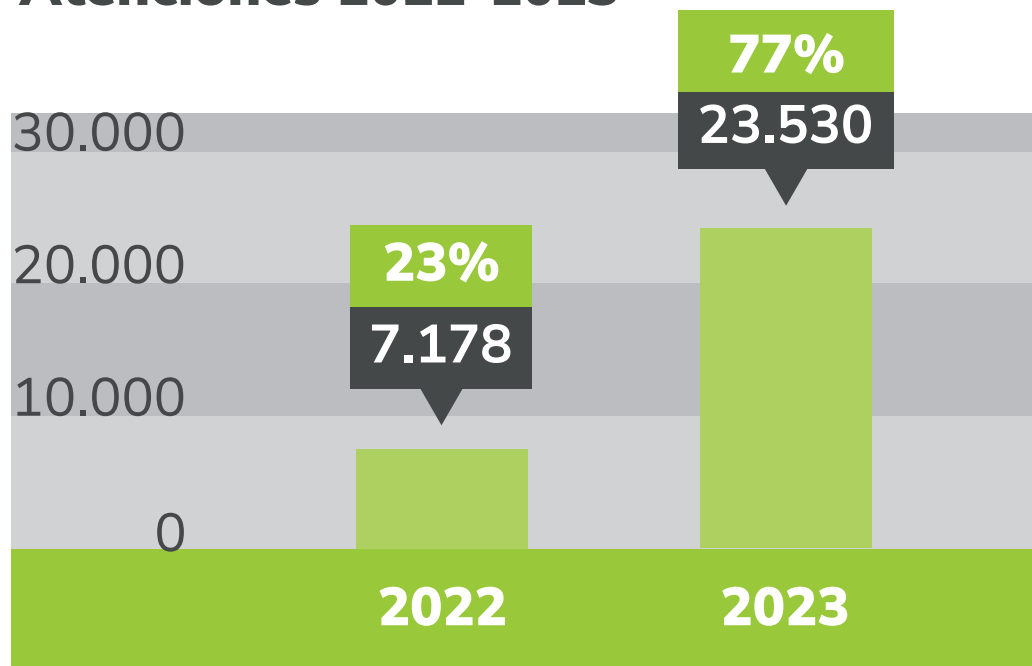


(20)



Variables Intrínsecas Atenciones

Atenciones 2022-2023



Gráfica No. 9 Atenciones 2022 y 2023
Fuente: Elaboración propia con información del
Registro de ciudadanos atendidos



La gráfica anterior muestra el total de ciudadanos asesorados durante los años 2022 y 2023, valor que asciende a 30.708; se observa un incremento significativo en el número total de individuos asesorados entre una vigencia y la otra. Del total de asesorías durante las dos vigencias, en el 2022, el valor corresponde al 23% del total, en tanto que para el 2023, el valor asciende al 77% del total.

Este incremento en el número de asesorías se da como consecuencia del fortalecimiento del equipo de personas que, a lo largo del 2023, dieron asesoría y orientación a los ciudadanos, en los canales de servicio dispuestos por la Entidad, tanto en Bogotá como en las Unidades Técnicas Territoriales.

(20)



(21)



Variables Intrínsecas
Atenciones por canales de comunicación

Canales de atención	2022		2023	
Virtual	230	3%	572	2%
Ferias de servicios	803	11%	1.660	7%
Línea celular	721	10%	2.267	10%
WhatsApp	224	3%	3.399	14%
Línea fija	994	14%	5.900	25%
Presencial	4.206	59%	9.732	41%
Total general	7.178	100%	23.530	100%

(21)

Tabla No.5 Canales de atención
Fuente: Elaboración propia con información del Registro de ciudadanos atendidos



Variables Intrínsecas

Atenciones por canales de comunicación



(22)

Según los datos proporcionados, se puede observar que **entre 2022 y 2023, los canales de atención utilizados por la ciudadanía para consultar la oferta misional, trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural han experimentado cambios significativos.** Aquí está el análisis detallado:

Virtual: Aunque el número total de consultas virtuales aumentó de 230 a 572, la proporción en términos porcentuales disminuyó del 3% al 2%.

Ferias de servicios (Mercados Campesinos, Ruedas de negocios): Este canal experimentó un aumento en el número total de consultas de 803 a 1.660, pero su proporción disminuyó del 11% al 7%.

Línea celular: El uso de la línea celular se mantuvo constante en términos porcentuales (10%), pero el número total de consultas aumentó de 721 a 2.267.

WhatsApp: Este canal experimentó un aumento significativo tanto en términos de número total de consultas (de 224 a 3.399) como en términos porcentuales (del 3% al 14%).

Línea fija: Este canal también experimentó un aumento significativo, con el número total de consultas aumentando de 994 a 5.900 y la proporción aumentando del 14% al 25%.

Presencial: Aunque el número total de consultas presenciales aumentó de 4.206 a 9.732, la proporción en términos porcentuales disminuyó significativamente del 59% al 41%.

En resumen, aunque el número total de consultas en todos los canales aumentó, la proporción de consultas presenciales disminuyó, mientras que los canales digitales como WhatsApp y la línea fija experimentaron un aumento en su proporción. Esto podría indicar una tendencia hacia el uso de canales digitales para consultar la oferta misional de la Agencia de Desarrollo Rural.



(22)



Variables Intrínsecas Motivo de consulta

Motivo de consulta	2022	2023
Programa “FAMILIAS EN SU TIERRA”	0	2
Alertas tempranas	0	52
Oferta de Servicios a terceros	0	109
Participación y asociatividad	30	172
Respuesta a radicado - ADR	0	423
Direccionamiento por competencia	0	435
Trámites administrativos	0	501
Adecuación de Tierras	580	730
Comercialización	475	763
Asistencia técnica	558	910
Otros	1.249	1.604
Oferta misional	1.449	5.356
Perfiles de proyectos	2.837	12.473

Tabla No. 6 Motivo de consulta
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos



El análisis comparativo de la tabla número 6, de los ciudadanos atendidos por motivo de consulta entre los años 2022 y 2023 muestra un incremento significativo en todas las categorías. En particular, la categoría “perfiles de proyectos” presenta el mayor aumento, pasando de 2.837 consultas en 2022 a 12.473 en 2023. Esto sugiere un creciente interés y necesidad de los pobladores rurales en la cofinanciación de los proyectos. La “oferta misional” también vio un aumento considerable, indicando una mayor demanda de los trámites y servicios que ofrece la Agencia.

En general, el total de consultas aumentó de 7.178 en 2022 a 23.530 en 2023, lo que refleja una mayor participación e interés de los ciudadanos con los servicios ofrecidos. Este tipo de análisis es crucial para la planificación estratégica y la asignación de recursos para satisfacer las necesidades de la población rural de manera adecuada.



Variables Intrínsecas Grupos de valor

Grupos de valor	2022		2023	
	Total	%	Total	%
Otros	1.371	19%	00	%
No reporta	00	%2		0%
Universidad	43	1%	97	0%
Fundación	27	0%	98	0%
Entes territoriales	305	4%	177	1%
Entidades públicas	362	5%	365	2%
Empresas	380	5%5	14	2%
Organización social, comunitaria y productiva	1.257	18%	1.823	8%
Asociación de usuarios	2.449	34%	9.901	42%
Persona natural	984	13%	10.553	45%
Total general	7.178	99%	23.530	100%

Tabla No. 7 Grupos de valor
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos

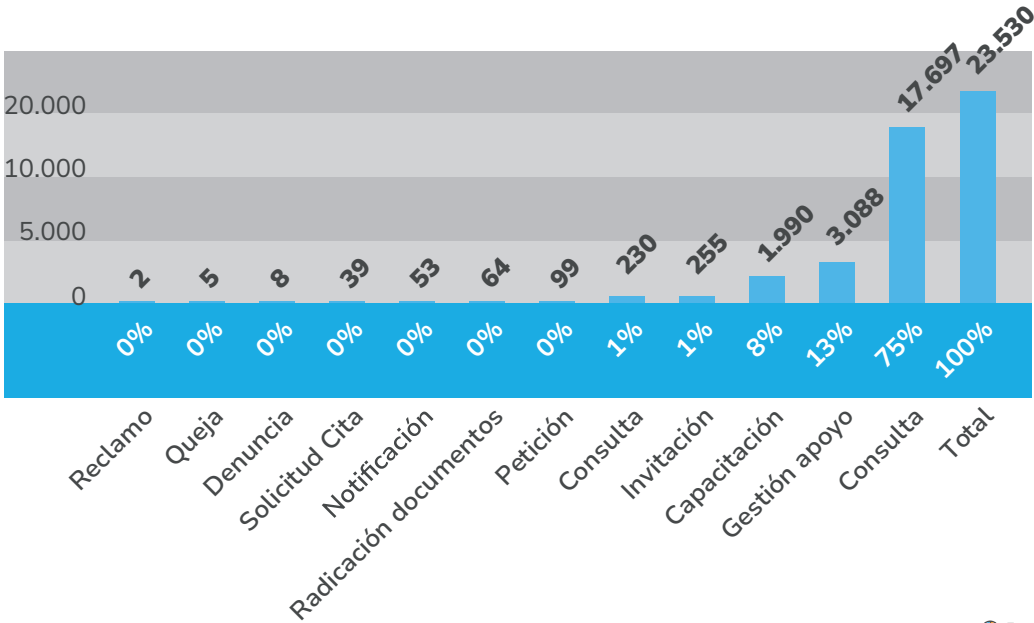


El análisis comparativo registrado en la tabla número 5 “Grupos de valor”, muestra cambios significativos entre los años 2022 y 2023. En 2022, el grupo más numeroso era ‘Asociación de usuarios’ con un 34%, seguido por ‘Organización Social, Comunitaria y Productiva’ con un 18% y ‘Persona Natural’ con un 13%.

Sin embargo, en 2023, ‘Persona Natural’ se convierte en el grupo predominante con un 44%, mientras que ‘Asociación de Usuarios’ también ve un aumento considerable hasta el 42%. Además, hay un incremento en la participación de ‘Universidad’ y ‘Fundación’, aunque siguen representando un porcentaje menor. Este cambio en la dinámica de visitas puede reflejar una evolución en las necesidades y en la forma en que los diferentes grupos interactúan con los servicios de la Agencia.



Variables Intrínsecas Tipos de solicitud



Gráfica No. 10 Tipos de Solicitud
Fuente: Elaboración propia, con información
del Registro de ciudadanos atendidos



El análisis de los tipos de solicitudes realizadas por los ciudadanos en la Agencia de Desarrollo Rural revela que la mayoría de las interacciones son consultas, representando el 75% del total, con 17,697 casos. La gestión de apoyo y capacitación también son significativas, con un 13% y 8% respectivamente. Las invitaciones y las consultas adicionales tienen cada una alrededor del 1% del total.

Los demás tipos de solicitudes, como reclamos, quejas, denuncias, solicitudes de cita, notificaciones, radicación de documentos y peticiones, representan una fracción menor. Lo anterior indica que la mayoría de los ciudadanos acuden a la agencia principalmente para buscar información y asesoramiento.



Recomendaciones

Basándose en los resultados del análisis comparativo de los años 2022 y 2023, se pueden considerar acciones para fortalecer el servicio al ciudadano, desde la misionalidad para lograr mayor impacto y beneficio a los pobladores rurales:

-  **1. Estrategias de comunicación:** implementar campañas dirigidas a los grupos con mayor crecimiento para informar sobre la oferta misional, trámites y servicios disponibles y cómo pueden beneficiarse la población rural de ellos.
-  **2. Optimización de recursos:** mayor asignación de recursos en los trámites y servicios que más demandan los ciudadanos, como los perfiles de los proyectos para enfocarse en los grupos de mayor crecimiento, asegurando una gestión eficiente.
-  **3. Mejora continua:** monitorear constantemente los patrones de visita a las Unidades Técnicas Territoriales y adaptar los trámites y servicios de la Agencia, requeridos por la ciudadanía. Estas acciones pueden ayudar a la Agencia a responder de manera proactiva a las tendencias observadas y mejorar la experiencia del ciudadano con los servicios ofrecidos.
-  **4. Capacitación del personal existente:** invertir en la capacitación del personal existente para mejorar su eficiencia y capacidad para manejar más asesorías.
-  **5. Implementación de tecnología:** la adopción de nuevas tecnologías, como sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) o inteligencia artificial, puede ayudar a manejar un mayor volumen de consultas, mejorando los tiempos de respuesta de la Entidad a los Ciudadanos.
-  **6. Mejora de los procesos internos:** la organización puede revisar y mejorar sus procesos internos para aumentar la eficiencia y la capacidad de manejar más consultas.



Agencia de Desarrollo Rural

Calle 43 N° 57-41. Piso 1, CAN Bogotá,
Colombia - Código Postal 111321

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m
jornada continua

Línea de Atención: **+57 (601) 748 22 27.**

Línea gratuita Nacional: **018000-189889**

Correo institucional:

correspondencia@adr.gov.co

www.adr.gov.co