

CARACTERIZACIÓN

CIUDADANOS Y/O USUARIOS – GRUPOS DE INTERÉS

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL
2022



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ALCANCE.....	4
VARIABLES	4
VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	5
1. VARIABLES GEOGRÁFICAS.....	5
1.1 ATENCIONES A NIVEL NACIONAL	5
2. VARIABLES DEMOGRÁFICAS.....	6
2.1 DATOS CARACTERISTICOS DE LA POBLACIÓN.....	6
B. Distribución por edad -.....	7
C. Género de ciudadanos atendidos	8
D. Distribución por género -.....	9
E. Nivel de escolaridad de los usuarios ADR.....	10
F. Distribución por nivel de escolaridad	11
G. Tipo de población según los registros de atención.....	12
H. Condición del ciudadano.....	13
3. VARIABLES INTRÍNSECAS.....	14
3.1 Uso de los canales de atención habilitados en ADR.....	14
Gráfico N°10: uso de los canales de atención habilitados en ADR	15
3.2 MOTIVO DE CONSULTA.....	16
3.3 Gráfico N°11 grupo de Interés.....	17
3.4 Gráfico N° 12 Distribución por grupos de interés	18
CONCLUSIONES	20
RECOMENDACIÓN.....	21
REFERENCIAS	21
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	21
ANEXO 1	22

JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Nacional, para la gestión de las entidades públicas, en los temas del servicio al ciudadano y/o usuarios la Agencia de Desarrollo Rural, se ha enfocado en la atención eficiente, eficaz y efectiva al ciudadano, a través del acceso a la información pública, trámites y servicios, para lo cual se han configurado esquemas de atención a través de diferentes canales de comunicación.

Para realizar el documento de caracterización de los ciudadanos y grupos de valor de la Agencia, se tuvo en cuenta el registro de consulta de los trámites y servicios que más son solicitados en la Entidad por los ciudadanos y/o usuarios; esto, con el objeto de conocer sus características, atributos principales, y así implementar las acciones correctivas y de mejora en la prestación de los mismos, a cargo de la Entidad.

Con el presente documento se pretende dar a conocer las condiciones particulares de los grupos de valor, identificar, ubicar y definir las características principales de nuestros ciudadanos y/o usuarios.

Para este ejercicio se contó con la información del registro de ciudadanos atendidos a nivel nacional en los puntos de atención de la ADR, durante la vigencia del año 2021, al igual que la caracterización de los productores rurales atendidos en la Vicepresidencia de Proyectos - Dirección de Participación y Asociatividad, a través de los encuentros territoriales, locales, ruedas de participación, mesas de formalización a la asociatividad y mesas técnicas de fomento.

Asimismo, la Vicepresidencia de Integración Productiva - Dirección de Comercialización aportó el formato de caracterización de organizaciones de productores, la cual brinda apoyo al fortalecimiento de la competitividad y comercialización de los productores.

OBJETIVO GENERAL

Identificar las características e intereses de los ciudadanos y/o usuarios y grupos de interés que acuden a la Agencia de Desarrollo Rural, para conocer las necesidades que demanda la población objetivo de la Entidad; y así, mejorar la planeación y desarrollo de las estrategias de la atención, para que esta sea oportuna, efectiva y mejorar los trámites y servicios que brinden alternativas a los intereses de la población identificados mediante el presente ejercicio.

En ese mismo sentido, se pretende caracterizar los ciudadanos y/o usuarios y grupos de interés que solicitan trámites y servicios en la ADR, con el objeto de contribuir a la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características y necesidades de los usuarios, ciudadanos y grupos de valor y potenciales beneficiarios para los espacios de participación en el marco del proceso de Rendición de Cuentas.
- Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de la información al igual que identificar los trámites y servicios más utilizados por los usuarios, ciudadanos y grupos de valor.
- Identificar las necesidades, preferencias y limitantes 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 fortalecer la oferta institucional y los diferentes canales de atención para que estos sean acordes a los requerimientos de la población objetivo; Así como también, poner en conocimiento de la ciudadanía y el público en general el análisis de la información de ciudadanos que solicitan trámites y servicios ante la ADR.

ALCANCE

Este documento le permitirá a la Agencia de Desarrollo Rural mejorar sus trámites y servicios, así como, desarrollar estrategias de atención a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, con enfoque de servicio al ciudadano.

VARIABLES

La identificación de variables para el análisis y caracterización de la población, se realizó de acuerdo con la información contenida en el formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6. El período objeto de análisis, corresponde al año 2021 e incluye todas las solicitudes tramitadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos para atender a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

Adicionalmente se vinculó la información de la Vicepresidencia de Proyectos desde el Dirección de participación y Asociatividad y la Vicepresidencia de Integración Productiva desde el área de comercialización.

VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

<p>VARIABLES GEOGRÁFICAS:</p> <p>Localización geográfica donde residen los ciudadanos y / o usuarios y grupos de valor.</p> <p>Permite identificar los ciudadanos y / o usuarios y grupos de valor con características similares dentro de una determinada ubicación geográfica.</p>	<p>VISITAS A LAS REGIONES:</p> <p>Registro de ciudadanos, usuarios y grupos de valor atendidos por la ADR y que se identificaron según el departamento de residencia.</p> <p>REQUERIMIENTOS REFERIDOS POR PUNTOS DE ATENCIÓN:</p> <p>Conteo de atenciones reportadas por cada punto de atención durante el período: Sede Central y 13 Unidades Técnicas Territoriales - UTT's.</p>
<p>VARIABLES DEMOGRÁFICAS:</p> <p>Hacen referencia a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.</p>	<p>EDAD:</p> <p>Variable cuantitativa discreta. Corresponde al tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento, se expresa en años.</p> <p>SEXO:</p> <p>Variable cualitativa nominal. Es la condición orgánica que distingue al hombre de la mujer y puede ser masculino, femenino, identidad diversa y No aplica.</p> <p>NIVEL EDUCATIVO:</p> <p>Grado de instrucción más elevado que una persona ha alcanzado.</p> <p>TIPO DE POBLACIÓN:</p> <p>Hace referencia a la pertenencia étnica. Aquellos grupos poblacionales con los que interactúa la entidad.</p> <p>VULNERABILIDAD:</p> <p>Deficiencia del cuerpo o la mente que limita o restringe la interacción plena y efectiva de una persona en la sociedad. La entidad ha identificado las más comunes: Visual, Auditiva, Intelectual y Física y con movilidad reducida.</p> <p>CONDICIÓN DEL CIUDADANO:</p> <p>Clasificación de los ciudadanos atendidos según su condición social.</p>
<p>VARIABLES INTRÍNSECAS:</p> <p>Hace referencia a los valores o intereses que diferencian a unas personas de otras, identificándolas y diferenciándolas.</p>	<p>USO CANALES DE ATENCIÓN:</p> <p>Frecuencia de uso de los canales habilitados por la entidad para establecer contacto directo con el grupo de interés.</p> <p>MOTIVO DE CONSULTA:</p> <p>Temas comunes objeto de pregunta sobre los trámites y servicios institucionales.</p> <p>GRUPOS DE VALOR:</p> <p>Hace referencia al grupo de interés atendido por la entidad que hace uso de los servicios o requiere trámites de ésta</p> <p>TIPO DE SOLICITUD:</p> <p>Permite clasificar el tipo de solicitud que ingresa a la entidad.</p>

1. VARIABLES GEOGRÁFICAS

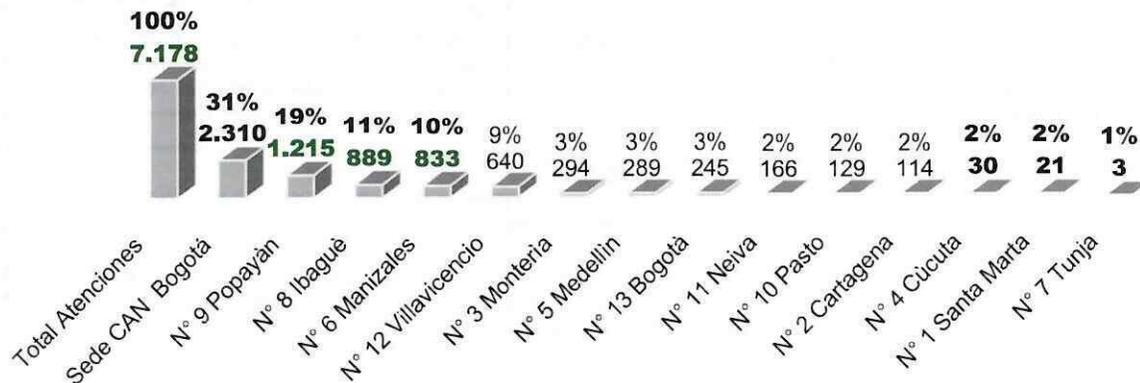
La variable geográfica identifica el lugar de ubicación de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que acceden a la oferta misional de la Agencia de Desarrollo Rural.

1.1 ATENCIONES A NIVEL NACIONAL

A continuación, se presenta un acumulado de las atenciones en los puntos de atención al ciudadano de las 13 Unidades Técnicas Territoriales y Sede Central,

asimismo se tomaron los datos de la información suministrada por la Vicepresidencia de Proyectos -Dirección de Participación y Asociatividad y la Vicepresidencia de Integración Productiva – Dirección de Comercialización.

Gráfico N°1: Visitas en las UTT's



Fuente: formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

En el gráfico No 1, se evidencia que las atenciones más representativas se encuentran en la Sede Central - Bogotá, debido a que es un punto que les genera más confianza y credibilidad a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en razón a que esta es la Sede principal de la ADR y se tiene mayor información sobre la Oferta misional, trámites y servicios del orden nacional. Le sigue la Unidad Técnica Territorial No. 9 ubicada en la Ciudad de Popayán con cubrimiento en los departamentos de Cauca y Valle del Cauca, estos departamentos concentran alrededor del 13% de la población nacional y la economía se basa principalmente en la producción agrícola.

2. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Con la Variable demográfica, se pretende analizar todas aquellas características de una población y su desarrollo a través del tiempo, las cuales hacen referencia a la edad, el sexo, el nivel educativo, tipo de población, vulnerabilidad y condición del ciudadano.

2.1 DATOS CARACTERÍSTICOS DE LA POBLACIÓN

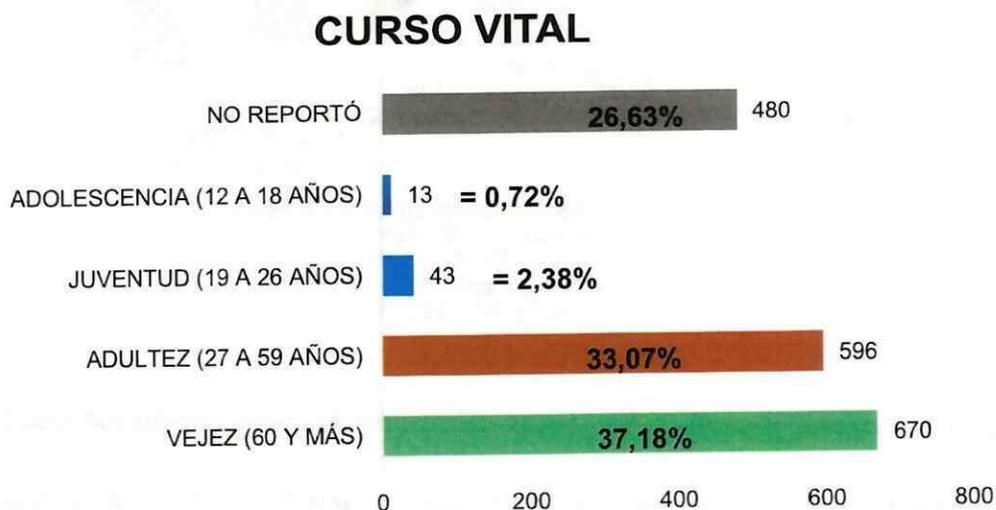
A. Curso vital de ciudadanos atendidos

Dentro de las variables demográficas se puede observar el curso vital de los ciudadanos y/o usuarios atendidos en los diferentes puntos de atención al ciudadano ubicados en las 13 UTTs de la ADR. Estos registros se archivan en el

formato virtual de ciudadanos atendidos, el cual reportó durante toda la vigencia 2021, 7.178 registros atenciones, de estos 5.376 no aplican para el análisis de caracterización ya que hacen referencias a los registros y atenciones realizadas a Personas Jurídicas (Asaciones de usuarios, Empresas, Entidades).

Para el análisis de la variable de curso vital se utilizarán 1802 registros del formato digital, estos registros permitirán guiar el curso vital de la población atendida.

Gráfico N° 2: Curso vital de ciudadanos atendidos



Fuente: el formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

En el análisis de la Grafica No 2 se observa que, de los 1.802 registros analizados para dicha variable, de los 7178 diligenciados; más del 70% de la población se encuentra entre el curso vital de adultez y vejez, el otro 30% se encuentra distribuida entre juventud y un gran porcentaje del cual no se tiene registro de la edad, por lo que no permite categorizar dicha variable.

B. Distribución por edad - Productores rurales caracterizados en Encuentros de asociatividad, Ruedas de Participación, Mesas de Formalización a la Asociatividad y Mesas Técnicas de Fomento Asociativo

Gráfico N.º 3: Distribución por edad



Fuente: Vicepresidencia de Proyectos- Dirección de Participación y Asociatividad

En el gráfico No 3 se puede evidenciar que, de los 1.926 datos analizados y recolectados en las diferentes actividades realizadas por la Dirección de Participación y Asociatividad, el 68% de los participantes se encuentran dentro del curso vital de adultez de 30 a 59 años, mostrando gran participación y compromiso en las actividades de fortalecimiento y fomento a la asociatividad. En el segundo lugar, en el gráfico # 2 señala el curso vital de los ciudadanos y/o usuarios que realizan consultas en los puntos de atención al ciudadano; la segunda categoría mayormente representada hace referencia a la tercera edad, es decir, las edades de 60 a más años.

C. Género de ciudadanos atendidos

Ahora bien, para el análisis de cuantos hombres y mujeres asistieron a los diferentes puntos de atención al ciudadanos de la ADR distribuidos en todo el territorio nacional, se tomaron 7.099 solicitudes aportadas por el registro de ciudadanos atendidos del universo total de datos (7.178); los 7.099 datos se toman, ya que de los 79 registros restantes se identifican en la categoría de no aplican, lo que nos permite conocer que, fueron personas jurídicas identificadas como empresas y/o instituciones, que realizaron su consulta a nombre de la misma.

Gráfico N° 4: Género de ciudadanos atendidos



Fuente: el formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

En el gráfico No 4 se puede evidenciar que el género masculino refleja mayor interés en la oferta institucional, trámites y servicios, mientras que, las consultas realizadas por el género femenino se reflejan en menor cantidad.

D. Distribución por género - Productores rurales caracterizados en Encuentros de asociatividad, Ruedas de Participación, Mesas de Formalización a la Asociatividad y Mesas Técnicas de Fomento Asociativo DPA.

Dentro de las actividades realizadas por la dirección de participación y asociatividad, como los son los encuentros territoriales, locales, mesas de formalización y ruedas de participación, también se puede observar la totalidad de hombres y mujeres asistentes a este tipo de actividades.

Al consultar a los asistentes su identidad de género, se denota una igualdad de participación en este tipo de actividades como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5: Distribución por género

DISTRIBUCIÓN DE GENERO



Fuente: Vicepresidencia de Proyectos- Dirección de Participación y Asociatividad

Con 136 registros en blanco y 5 en donde se identifican con “otro” género; se muestra con satisfacción la igualdad de acceso que tienen los hombres y mujeres en las regiones al participar en los servicios brindados por la Dirección de Participación y Asociatividad de la ADR.

E. Nivel de escolaridad de los usuarios ADR

Para la Agencia es importante realizar un análisis del Nivel Educativo, porque la educación es un factor determinante en el sector rural para generar competitividad en pro del desarrollo de la economía colombiana, así mismo, es importante conocer la escolaridad de los productores rurales con la finalidad de acercarnos a ellos utilizando un lenguaje claro.

La información se toma del registro de Ciudadanos atendidos en las 13 Unidades Técnicas Territoriales y en la Sede Central, así:

Gráfico N° 6: Nivel de escolaridad de los usuarios ADR



Fuente: el formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

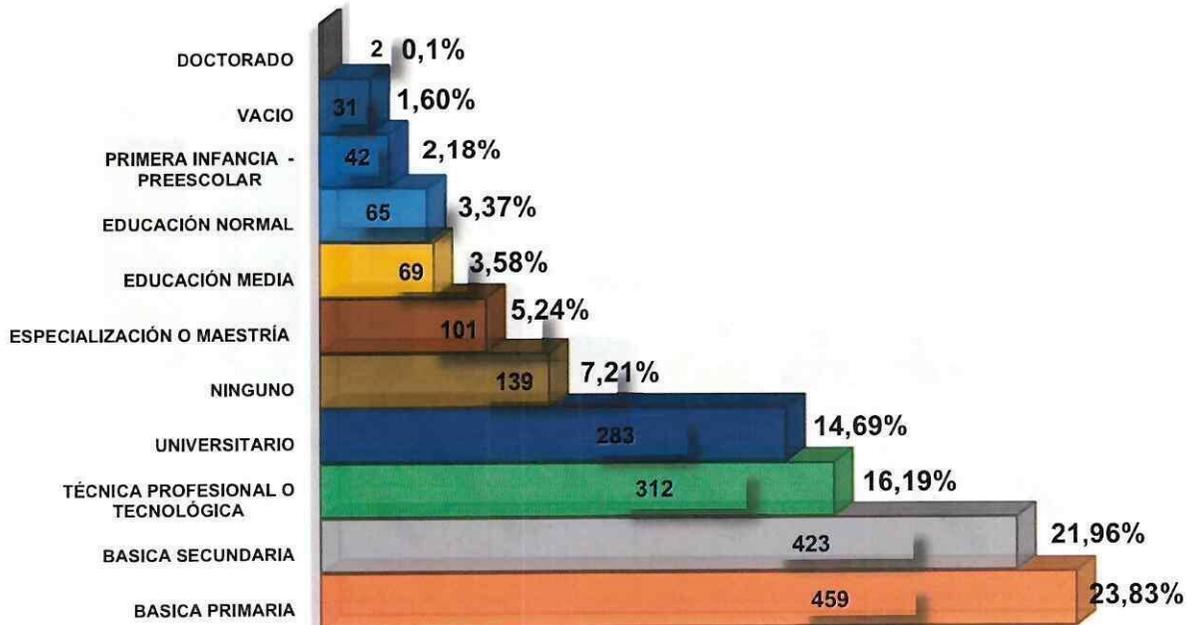
En el gráfico se evidencia que sumado el nivel de escolaridad de postgrado con un 4,39% y profesional con el 28,89% nos da un porcentaje equivalente al 33,28%, lo cual quiere decir que los ciudadanos y usuarios que asisten a la Agencia están altamente capacitados.

F. Distribución por nivel de escolaridad - Productores rurales caracterizados en Encuentros Territoriales, Encuentros Locales, Ruedas de Participación, Mesas de Formalización a la Asociatividad y Mesas Técnicas de Fomento Asociativo DPA.

En el gráfico N° 7 se analizará el nivel de estudios alcanzado que reportan tener los asistentes a las diferentes actividades de la Dirección de Participación y asociatividad; es de resaltar que, dentro de los 1.926 registros analizados, 2 usuarios cuentan con posgrado, lo que aporta valor agregado a los encuentros ya que se puede tener acceso a la experiencia académica de los mismos.

Gráfico N° 7: Distribución por nivel de escolaridad

DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIOS



Fuente: Vicepresidencia de Proyectos- Dirección de Participación y Asociatividad

En la gráfica No. 7, se pudo evidenciar que en cuanto mínimo nivel de estudios alcanzados por los productores rurales caracterizados, 459 (23,83%) productores caracterizados, llego hasta la educación básica primaria, le siguen de la educación básica secundaria con 423 (21,96%), la educación media para un total de 69 (3,58%) y para finalizar la primaria infancia preescolar es de 42 (2,18%), lo que quiere decir que de los 993 participantes representados en un porcentaje del 51,55 tienen un nivel de escolaridad bajo.

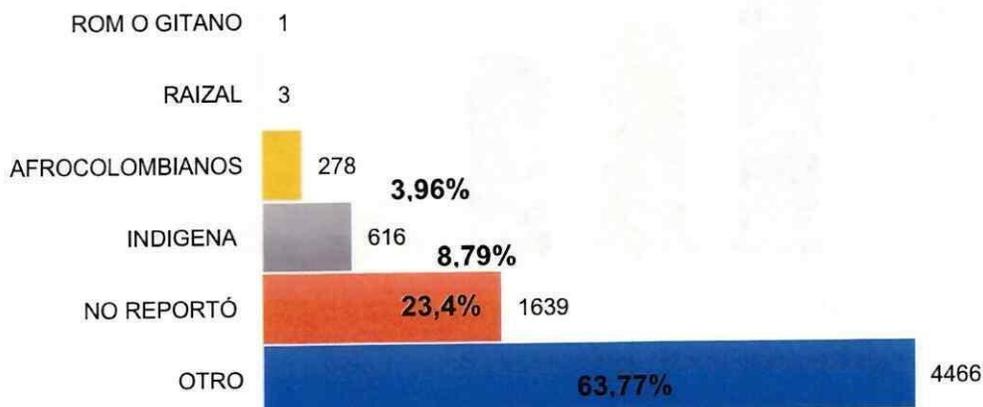
G. Tipo de población según los registros de atención

Dentro de los tipos de ciudadanos que acuden a la ADR a consultar sobre los trámites y servicios existe una población de más del 50% que no se identifican con los grupos poblacionales definidos por el enfoque diferencial y acuden a responder otra opción de respuesta.

En el presente análisis, se tomarán 7.003 de los 7.178 reportados en el formato digital de registro durante la vigencia 2021, esto debido a que 175 reportes fueron realizados por personas jurídicas y no se hacen pertinentes en este análisis.

Gráfico N°8: Tipo de población según los registros de atención

TIPO DE POBLACIÓN SEGÚN REGISTRO



Fuente: formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

En el gráfico N° 8, el enfoque de las personas que se identificaron como raizal (3) o rom (1) no se puede porcentualizar ya que no entrega valor suficiente al universo de los datos.

H. Condición del ciudadano

En los puntos de Atención al Ciudadano en las 13 Unidades Técnicas Territoriales y en la sede central, dentro de la población a la cual la Agencia de Desarrollo Rural brinda su atención y apoyo se encuentran la población campesina, población víctima y en condición de desplazamiento, en igual sentido, también se encuentra en el rango los ciudadanos que no reportan el tipo de población a la que pertenecen. A continuación, se presentan los datos obtenidos en la vigencia 2021 para estas variables:

Así mismo, para el análisis de la condición del ciudadano se tomaron 6.930 de los 7.178 registros reportados, esto se debe a que 248 registros no aportan al análisis de caracterización de ciudadanos y/o usuarios, por cuanto dicen pertenecer al universo de personas jurídicas.

Gráfico N°9: Condición del ciudadano



Fuente: formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

Como se observa en el gráfico, la población que más consulta los diferentes puntos de atención al ciudadano es la población campesina con el 37,93% para un total de 2.629 registros de los 6.930 analizados, le sigue en su mayoría del registro otro, los cuales no se encuentran representados en ninguna condición, se limitan a dicha respuesta ya que en las observaciones del registro digital no se presenta alguna anotación al identificarse endicha condición.

3. VARIABLES INTRÍNSECAS

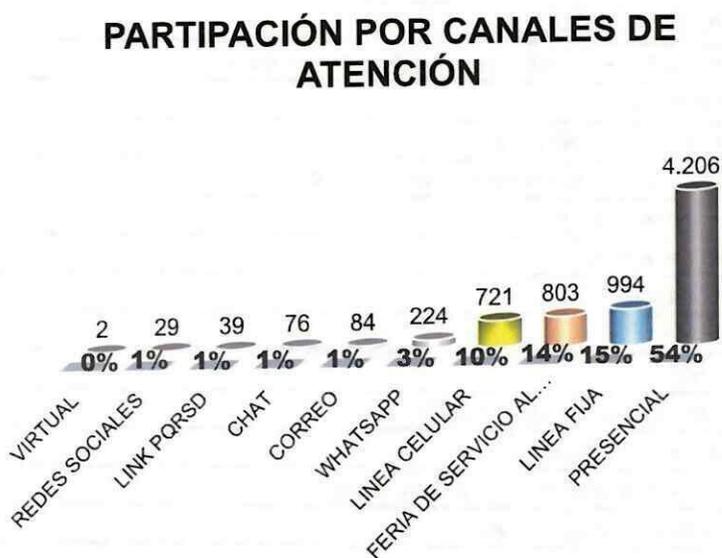
Hace referencia a los valores o intereses que diferencian a unas personas de otras, identificándolas y diferenciándolas.

3.1 Uso de los canales de atención habilitados en ADR

La ADR cuenta con canal presencial reflejado en los puntos de las Unidades Técnicas Territoriales, canal telefónico por medio de su línea fija y celular, canal virtual como lo es el correo de atencionalciudadano@adr.gov.co, chat en línea y WhatsApp en todas las líneas celular que se encuentran disponibles en la página web www.adr.gov.co.

A continuación, se analiza la preferencia de participación y consulta de los ciudadanos al acudir a la ADR.

Gráfico N°10: uso de los canales de atención habilitados en ADR



Fuente: formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

En la gráfica No 10, se evidenció que el canal presencial marcó la pauta en la preferencia de los ciudadanos en el momento de realizar consultas sobre los trámites y servicios de la ADR con 4.206 consultas. Así mismo se destaca que en las Ferias de Servicio al Ciudadano el registro fue de 803 atenciones equivalentes al 14%, seguido de los registros por la línea celular con 721 requerimientos en un porcentaje del 10%, por la línea fija, 994 telefónica con el 15%, 432 consultas se recibieron por la aplicación de mensajería WhatsApp y 76 con un porcentaje del 1% interacciones se lograron en el chat institucional; por último, se incluyó el registro de solicitudes y consultas que realizada a través de las redes sociales con 29 consultas.

3.2 MOTIVO DE CONSULTA

Tabla No. 1 Motivos de Consulta

No	MOTIVO DE CONSULTA	NÚMEROS
1	Sello "Agricultura campesina, familiar y comunitaria"	1
2	Alertas tempranas	2
3	Recuperación de inversiones	2
4	Viabilidad para otorgamiento de personería jurídica	2
5	Notificación actuación judicial	3
6	Subsidio de vivienda rural	4
7	Control político	10
8	hoja de vida	10
9	Notificación	10
10	Programa agricultura por contrato	17
11	Traslado por competencia	19
12	Ley de alivios financieros - distritos de riego	20
13	Apoyo a la asistencia técnica	23
14	Trámites empresa comunitaria	28
15	Direccionamiento por competencia a otra entidad	32
16	Oferta de servicios de terceros	32
17	Respuesta radicado ADR	51
18	Estrategia "coseche y venta a la fija"	59
19	Construcción de distrito de riego	72
20	Código de barras ADR	78
21	Registro único de usuarios de asistencia técnica directa rural	85
22	Trámites asociación de usuarios de distritos de riego	87
23	Temas distritos de riego	141
24	Trámites administrativos	175
25	Cobro coactivo distrito de riego	241
26	Mercado campesino	319
27	Empresas prestadoras de servicios de asistencia técnica rural- EPSAGRO - EPSEA	486
28	Otro	1.005
29	Oferta misional	1.369
30	Estructuración y cofinanciación de proyectos productivos	2.795
Total		7178

Fuente: formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

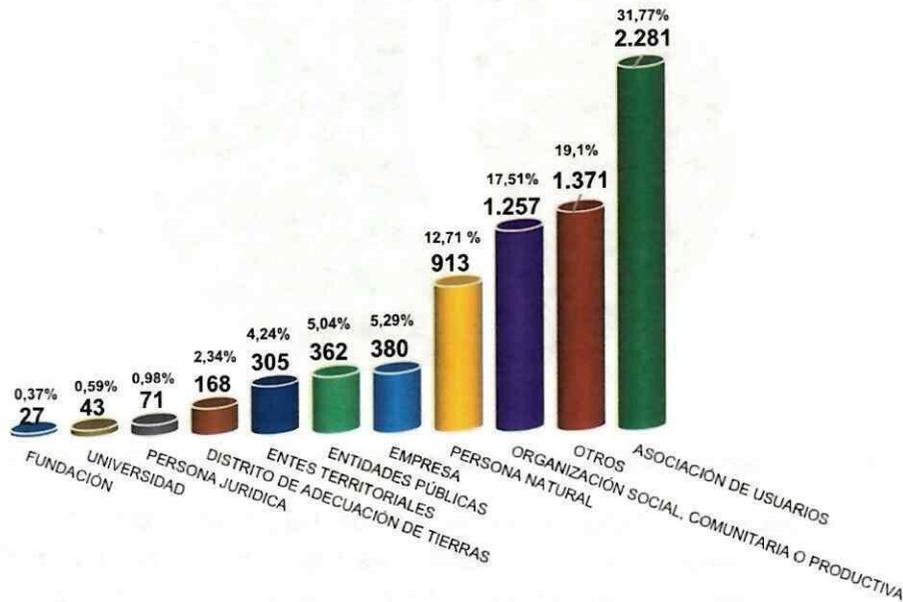
En la Tabla No. 1, se identifica que para el año 2021, de los 7.178 de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que acudieron a la ADR, se destaca



que la Estructuración y cofinanciación de los productivos son el trámite con más solicitudes por parte de los ciudadanos, con 2.795 consultas, así mismo le sigue la Oferta misional conseguido de 1.369 atenciones, 1.005 clasificados como OTROS, tipificados como temas no competentes de la ADR.

3.3 Gráfico N°11 grupo de Interés

GRUPOS DE INTERÉS

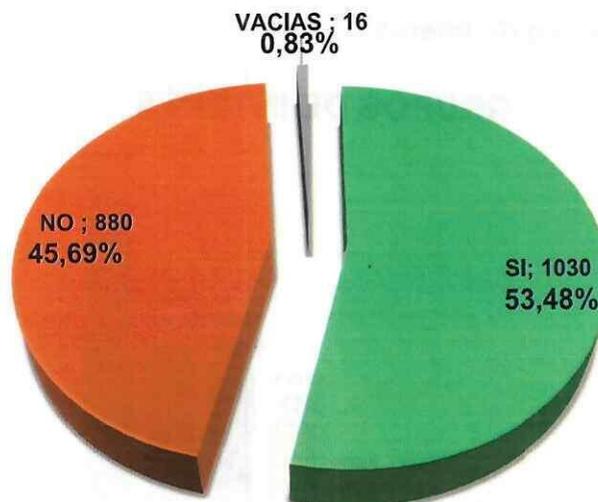


Fuente: formato F-PAC-001 Registro de ciudadanos atendidos, versión 6

Las Asociaciones de Usuarios se constituyen como el grupo predominante en atenciones con un total de 2.281 atenciones, Igualmente, se destaca en la categoría de OTROS (cooperativas, ONG, organismos internacionales) con 1.371 interacciones. Así mismo se destaca la participación de las organizaciones sociales, comunitarias y productivas, con un total de 1.257.

3.4 Gráfico N° 12 Distribución por grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS - PRODUCTORES



Fuente: Vicepresidencia de Proyectos- Dirección de Participación y Asociatividad

De los 1926 registros obtenidos, a la pregunta de ¿si pertenecían o no a algún grupo de interés u organización? Los asistentes respondieron SI en más de un 53,48% y NO alrededor de un 45,69%, 16 personas equivalentes al 0.83%, como VACIAS no diligenciaron el registro.

De acuerdo a la anterior información, la mayoría de los usuarios que hacen parte de la ADR pertenecen a algún grupo de valor y/o organización esto en concordancia a las actividades de fomento y formalización vinculadas al servicio.

Gráfico N°13: Organizaciones que cuentan con registro INVIMA 2021



Fuente de Información: Base de datos Vicepresidencia de Integración Productiva. - Dirección de Comercialización

Dentro de este resultado, podemos observar que, de las 56 organizaciones, 46 de ellas no cuentan con un registro INVIMA, 8 si lo tienen y 2 de ellas no aplican.

Gráfica No. 14. Beneficiarios Servicios de Comercialización



Fuente de Información: Base de datos Vicepresidencia de Integración Productiva. - Dirección de Comercialización

En la gráfica anterior, podemos evidenciar que a nivel nacional 9.108 productores se beneficiaron de los servicios de comercialización para la vigencia 2021, los departamentos que contaron con un mayor número de beneficiados Putumayo con 2.258, Norte de Santander con 2.116.

CONCLUSIONES

- En el año 2.020 se presentaron por el canal presencial un 25% de atenciones, sin embargo, en el año 2.021 con el retorno gradual a las actividades en oficina, aumentó las atenciones por este canal a un 54%.
- Al igual que en el año 2020, en la vigencia 2021 los grupos de valor con mayor representación continúa siendo las asociaciones de usuarios, otros y organización social y comunitaria, en su respectivo orden.
- La condición CAMPESINO, permanece en el primer lugar lo cual apalanca el cumplimiento de la misionalidad institucional y valida la efectividad de las estrategias aplicadas.
- Los grupos minoritarios reconocidos en el país, generaron el 13% del total de las consultas, 9 puntos porcentuales más que en el año 2021.
- El volumen de registros de atención disminuyó en un 4% con respecto al año 2020, lo cual puede ser atribuido a que en el año 2021 no se ejecutó la convocatoria para recepción de PIDAR.
- El género Femenino se encuentra liderando la participación en los procesos misionales de la Entidad, gracias a la implementación de políticas que impulsan el emprendimiento de la mujer rural.
- La población que más acude a la ADR, para acceder a la oferta misional, trámites y servicios son los ciudadanos, usuarios y grupos de interés son los que ese encuentran en el rango de Vejez (población de 60 años en adelante, atendida y que aportaron información sobre el ciclo vital supera los 27 años.
- El eje de consulta continúa siendo la estructuración y cofinanciación de proyectos productivos, aunque durante la vigencia del año 2021, se promocionaron otros beneficios como el código de barras, la ley de alivios financieros
- El precario registro de ciudadanos atendidos está asociado a la ejecución de actividades en territorio: lo que implica administración eficiente del tiempo, a cargo generalmente de un colaborador (diferente al personal responsable del punto de atención) para atender toda la actividad. La información es recolectada en el formato de lista de asistencia, el cual contiene sólo 5 campos de los 26 campos que componen el formato para registro de ciudadanos atendidos.
- La condición de salud en cuanto a padecer algún tipo de discapacidad



ADR

es favorable para el 99% de los registros que consolidaron información al respecto (59%).

RECOMENDACIÓN

- Fomentar en cada centro de trabajo el reporte de información, robusta y coherente con la gestión misional, de tal manera que las intervenciones de la entidad se reflejen con mayor precisión y los datos obtenidos generen un análisis de calidad que perfeccione la capacidad de la entidad para atender las necesidades y expectativas del grupo de interés.
- Focalizar la implementación de mejoras en los canales de atención de acuerdo a necesidades detectadas.

REFERENCIAS

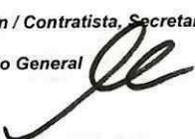
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea.
- **Guía** metodológica para la **caracterización de ciudadanos**, usuarios y grupos de interés DEL Departamento Nacional de Planeación - DNP

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Base de Datos: Formato F-PAC-001, Versión 6. Registro de Ciudadanos Atendidos 2021.
- Base de datos Vicepresidencia de Integración Productiva. - Dirección de Comercialización
- Vicepresidencia de Proyectos- Dirección de Participación y Asociatividad

Elaboró: *July Tatiana Ospina Navarro / Contratista, Secretaria General – Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Ciudadano.* 

Revisó: *Fernando José Arroyo Correa / Contratista, Secretaria General – Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Ciudadano.*
Gilma Anamaria Quintero Ocampo / Gestor T1 -9/Secretaria General – Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Ciudadano. 
Kelly Stefania Mogollón Duarte / Contratista, Secretaria General – Dirección Administrativa y Financiera- Atención al Ciudadano.
Yonathan David Villareal Vellojin / Contratista, Secretaria General – Dirección Administrativa y Financiera – Administrativa

Aprobó: *Cesar Augusto Castaño / Secretario General* 

ANEXO 1

DEPARTAMENTOS POR UTT	DENSIDAD POBLACIONAL	%
UTT 1		
Cesar	1041204	2,03%
magdalena	1272442	2,61%
Guajira	985452	2,02%
	3299098	6,66%
UTT 2		
BOLIVAR	2121956	4,35%
ATLANTICO	2489514	5,11%
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	77101	0,16%
	4688571	9,62%
UTT 3		
CORDOBA	1736170	3,56%
SUCRE	859909	1,76%
	2596079	5,32%
UTT 4		
NORTE DE SANTANDER	1367708	2,81%
SANTANDER	2071016	4,25%
	3438724	7,06%
UTT 5		
ANTIOQUIA	6534857	13,57%
CHOCO	505016	1,04%
	7039873	14,61%
UTT 6		
CALDAS	989934	2,03%
QUINDIO	568506	1,17%
RISARALDA	957254	1,96%
	2515694	5,16%
UTT 7		
BOYACÁ	1278107	2,62%
CASANARE	362721	0,74%
ARAUCA	265190	0,54%
	1906018	3,90%
UTT 8		
TOLIMA	1412220	1,76%

UTT 9		
CAUCA	1391836	2,86%
VALLE DEL CAUCA	4660741	9,56%
	6052577	12,42%
UTT 10		
NARIÑO	1765906	3,62%
PUTUMAYO	349537	0,72%
	2115443	4,34%
UTT 11		
HUILA	1168869	2,40%
CAQUETÁ	483846	0,99%
	1652715	3,39%
UTT 12		
META	979710	2,01%
VICHADA	73702	0,15%
	1053412	2,16%
UTT 13		
CUNDINAMARCA	2721368	5,58%
VAUPÉS	44079	0,09%
AMAZONAS	77088	0,16%
GUAVIARE	112621	0,23%
GUAINIA	42123	0,09%
		6,15%
	40.767.703	
BOGOTÁ	7901653	
	48.669.356	

Los datos se encuentran basados en la actualización poblacional de Colombia del año 2016.