

# Informe de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés 2025



## Introducción

El documento de caracterización de los ciudadanos y usuarios atendidos en la vigencia 2024 sirve para la implementación de la **Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014)** y cumple con lo estipulado en la **Guía de Caracterización de la Ciudadanía** y Grupos de Valor de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública.

Así mismo, en “La Dimensión No. 3: Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”, en la relación Estado – Ciudadanía señala que, las entidades deberán implementar acciones orientadas a mejora de los escenarios de relacionamiento del Estado con el Ciudadano, mediante ejercicios de caracterización de grupos de valor, aterrizando el enfoque diferencial poblacional y territorial al cruce de información entre requerimientos e intereses ciudadanos con necesidades de información, canales y medios de interacción, espacios de participación, entre otros.

Dentro de las acciones previstas en la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Entidad, se encuentran las de actualización y socialización de la Caracterización, usuarios y grupos de interés.

La caracterización de ciudadanos en la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, es una herramienta estratégica fundamental para mejorar la calidad del servicio, fomentar la participación ciudadana y garantizar una gestión más eficiente y transparente, es importante en los siguientes aspectos:

- **Identificación de necesidades reales.** Permite conocer a fondo los perfiles, intereses, demandas y expectativas de los ciudadanos, especialmente de los grupos rurales, para diseñar políticas y programas que respondan a sus verdaderas necesidades.
- **Optimización de recursos.** Al entender mejor a los usuarios, la Agencia puede asignar sus recursos de manera más efectiva, evitando duplicidades y enfocándose en lo que realmente genera impacto.
- **Diseño de estrategias de atención.** Facilita la creación de canales de comunicación adecuados, el uso de lenguaje claro y la implementación de mecanismos de participación que sean pertinentes para cada grupo de interés.
- **Rendición de cuentas y transparencia.** Contribuye a garantizar el acceso a información veraz y útil, fortaleciendo la confianza ciudadana y cumpliendo con la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).
- **Inclusión y enfoque diferencial.** Reconoce la diversidad de los territorios y poblaciones rurales, aplicando un enfoque de derechos humanos que permite atender de forma justa a comunidades históricamente marginadas.

### ¿Cómo se hace?

La ADR realiza este proceso mediante la recolección de los datos del “Registro de Ciudadanos” durante los años 2022 al 2024. Esto se complementa con guías metodológicas del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

En resumen, la caracterización no es sólo un requisito técnico, es una puerta para construir una relación más cercana, justa y efectiva entre el Estado y las comunidades rurales.

### Objetivo general

- Identificar las características e intereses de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que acuden a los diferentes canales de atención y espacios de relacionamiento adoptados por la ADR 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 ADR 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.

## Variables para la caracterización de usuarios



**Variables Geográficas:** Localización geográfica: Identifica ciudadanos, usuarios y grupos de valor dentro de una determinada ubicación geográfica.

Visitas a las regiones: Registro de ciudadanos, usuarios y grupos de valor atendidos por la ADR, identificados según su departamento de residencia.

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



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

Valores e intereses: Diferencia a las personas según sus valores e intereses, identificándolas y diferenciándolas.

Uso de 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 trámites y servicios institucionales.

Grupos de valor: Grupo de interés atendido por la entidad que hace uso de los servicios o requiere trámites.

Tipo de solicitud: Clasificación del tipo de solicitud que ingresa a la entidad.



**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.

## Canales de servicio al ciudadano



### Teléfono (fijo - celular)

Línea de atención fija  
**+57 (601) 748 27**  
Línea de atención celular  
**316 8341665**



### Presencial

**Calle 43 # 57-41 Piso 1**  
CAN Bogotá, Colombia  
**14 Unidades Técnicas**  
**Territoriales**



Línea gratuita nacional:  
**018000-189889**  
Línea transparencia:  
**+57 (601) 747078027**



### Virtual

Chat: **www.adr.gov.co**  
WhatsApp: **+57 316**  
**8341665**  
Buzón: **PQRSD en página**  
**web**

El análisis comparativo presentado en la caracterización de ciudadanos del presente año, se tomó de los registros de ciudadanos durante los años 2022, 2023 y 2024, de las asesorías presentadas a través de los diferentes canales de atención en la ADR.

Tabla No. 1: Asesorías realizadas por cada canal de atención

CANALES DE ATENCIÓN	2022		2023		2024	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Virtual	230	3%	572	2%	300	2%
Ferias de servicios (Mercados Campesinos, Ruedas de negocios)	803	11%	1.660	7%	553	4%
Línea celular	721	10%	2.267	10%	236	2%
WhatsApp	224	3%	3.399	14%	1.255	9%
Línea fija	994	14%	5.900	25%	3.363	26%
Presencial	4.206	59%	9.732	41%	7.430	57%
<b>Total general</b>	<b>7.178</b>	<b>100%</b>	<b>23.530</b>	<b>100%</b>	<b>13.137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia del registro de ciudadanos atendidos.



## Variables geográficas

### Asesorías en las Unidades Técnicas Territoriales

Tabla No. 2: Asesorías realizadas en los puntos de atención.

ASESORÍAS TERRITORIO NACIONAL	2022		2023		2024	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
<b>Sede Bogotá</b>	2.310	32%	12.001	51%	<b>5.012</b>	<b>38%</b>
<b>6 Manizales</b>	833	12%	2.876	12%	<b>2.747</b>	<b>21%</b>
<b>8 Ibagué</b>	889	12%	2.448	10%	<b>1.671</b>	<b>12%</b>
<b>10 Pasto</b>	129	2%	1.663	7%	<b>956</b>	<b>7%</b>
<b>9 Popayán</b>	1.215	17%	561	2%	<b>634</b>	<b>5%</b>
<b>12 Villavicencio</b>	640	9%	384	2%	<b>383</b>	<b>3%</b>
<b>11 Neiva</b>	166	2%	722	3%	<b>307</b>	<b>2%</b>
<b>1 Santa Marta</b>	21	0%	564	2%	<b>254</b>	<b>2%</b>
<b>5 Medellín</b>	289	4%	756	3%	<b>212</b>	<b>2%</b>
<b>7 Tunja</b>	3	0%	513	2%	<b>251</b>	<b>2%</b>
<b>2 Cartagena</b>	114	2%	419	2%	<b>274</b>	<b>2%</b>
<b>13 Bogotá</b>	245	3%	28	0%	<b>204</b>	<b>2%</b>
<b>3 Montería</b>	294	4%	463	2%	<b>171</b>	<b>1%</b>
<b>4 Cúcuta</b>	30	0%	132	1%	<b>61</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.178</b>	<b>100%</b>	<b>23.530</b>	<b>100%</b>	<b>13.137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024.

**Observaciones y Tendencias:** En la tabla No. 2 Se presenta un comparativo entre las asesorías a los ciudadanos en el Territorio nacional. Se observa un aumento significativo en el número total de asesorías comparando los años 2022 a 2023, con un incremento del 227% pasando de 7.178 a 23.530. Sin embargo, en 2024, el número de asesorías decreció en un 44% comparado con el 2023.

La Sede CAN Bogotá, ha sido el punto de atención con mayor número de asesorías en los tres años. En 2023, representó el 51% del total, mientras que en 2022 y 2024 fue del 32% y 38% respectivamente.

El punto de atención en Manizales (UTT No. 6): Mantuvo un porcentaje constante del 12% en 2022 y 2023, aumentando significativamente al 21% en 2024.

En Ibagué (UTT No. 8): También se mantuvo constante, con un 12% en 2022 y 10% en 2023, retomando al 12% en 2024.

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.

## TOP DE LOS 3 PUNTOS DE ATENCIÓN CON MAYORES ASESORÍA

Gráfico No. 1 Asesorías sede CAN.

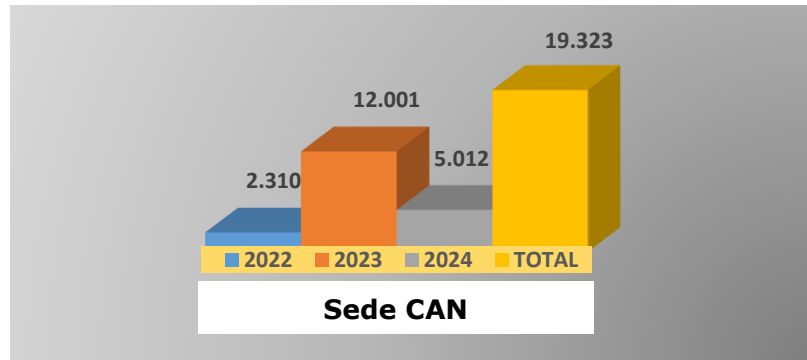


Gráfico No. 2 Asesorías Unidad Técnica Territorial sede Manizales

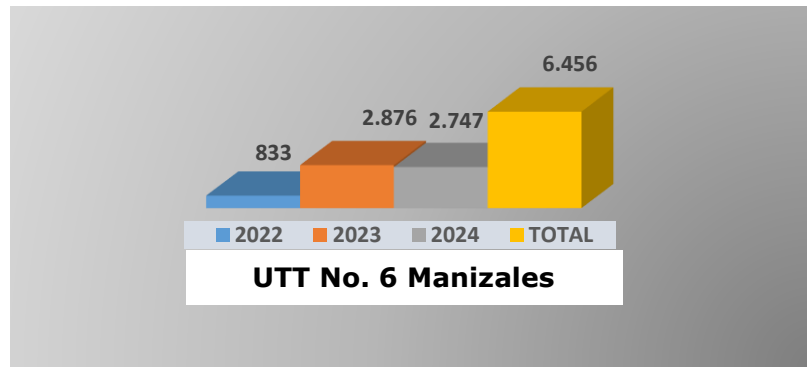
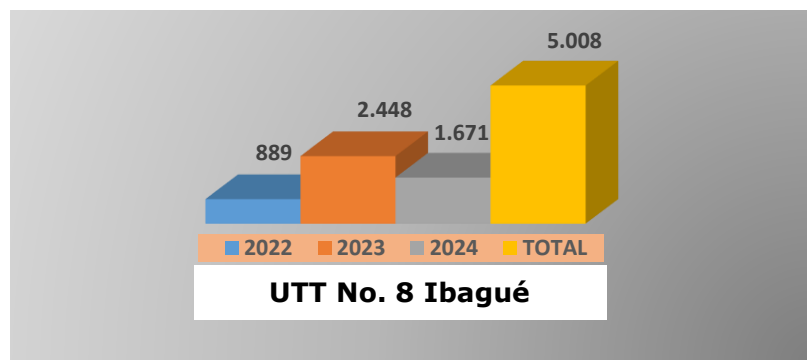


Gráfico No 3 Asesorías Unidad Técnica Territorial sede Ibagué.



*Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024*

Para continuar mejorando y aumentar el número de atenciones, se pueden considerar las siguientes acciones:

- Aumentar la oferta misional de la ADR.
- Proporcionar capacitación continua al personal de atención al ciudadano para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia.
- Mejorar y promover el uso de canales virtuales para mejorar la accesibilidad de otros grupos poblacionales.
- Asegurar que los Puntos de Atención a nivel nacional y todos los canales de atención estén integrados y se comuniquen entre sí para brindar un servicio más coordinado.
- Realizar análisis regulares de los datos de atención para identificar tendencias y áreas de mejora.
- Continuar con la implementación de las encuestas de satisfacción del usuario para obtener retroalimentación y ajustar los servicios según las necesidades y expectativas.
- Realizar campañas informativas para educar a los usuarios sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos eficientemente.
- Facilitar la comunicación entre los diferentes puntos de atención y la Sede Central para asegurar la coherencia y uniformidad en la prestación de servicios.

#### Observaciones Claves:

- ✓ La Sede CAN Bogotá **experimentó un incremento significativo en 2023, alcanzando un 51% del total de asesorías, pero disminuyó en 2024 al 38%.**
- ✓ La Unidad Técnica Territorial de N° 6 Manizales **mantuvo una participación constante del 12% en 2022 y 2023, pero aumentó al 21% en 2024.**
- ✓ La Unidad Técnica Territorial de N° 8 Ibagué **tuvo un comportamiento relativamente estable, aunque su participación en 2024 fue similar al 2022.**
- ✓ La Unidad Técnica Territorial de N° 10 Pasto **mostró un incremento notable en 2023 (7%) manteniéndose en el 2024.**
- ✓ La Unidad Técnica Territorial de N° 9 Popayán **disminuyó su participación en 2023 (2%) pero aumentó en 2024 (5%).**

#### Conclusión:

El análisis de la tendencia de crecimiento general muestra un aumento significativo en el total de asesorías durante 2023, seguido de una disminución en 2024. Algunas unidades territoriales como CAN Bogotá y Manizales presentaron incrementos notables, mientras que otras como Cúcuta y Montería continúan con muy bajas participaciones a lo largo de los años.

## REQUERIMIENTOS FRECUENTES

Tabla No. 3: Motivo de consulta

MOTIVO DE CONSULTA	2022	2023	2024
Estructuración y cofinanciación de proyectos productivos	2.837	12.473	4.733
Oferta misional	1.449	5.356	2.799
Comercialización	475	762	1.203
Otros ( familias en su tierra, alertas tempranas, empresas comunitarias)	1.249	1.668	1.132
Trámites administrativos	580	830	625
Adecuación de tierras	558	910	741
Respuesta radicado	0	501	496
Direccionamiento por competencia a otra entidad	0	423	442
Fortalecimiento a la asociatividad	0	445	341
Apoyo a la asistencia técnica	30	162	625
<b>TOTAL</b>	<b>7.178</b>	<b>23.530</b>	<b>13.137</b>

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024

### Motivo de consulta – Análisis

#### Estructuración y cofinanciación de proyectos productivos:

Aumentó significativamente en 2023 (12.473) frente a 2022 (2.837), pero en 2024 el número decreció nuevamente a 4.733.

Esto indica el aumento de las consultas con las Convocatorias Territoriales y Asociativas de los Proyectos en el año 2023.

#### Oferta misional:

Presentó un crecimiento en 2023 (5.356) respecto a 2022 (1.449), pero también una disminución en 2024 (2.799).

#### Comercialización:

Aumentó consistentemente en los tres años: 475 (2022), 762 (2023) y 1.203 (2024). Este crecimiento sostenido podría mostrar un interés creciente en este tema.

#### Otros (familias en su tierra, alertas tempranas, empresas comunitarias):

Las consultas aumentaron ligeramente en 2023 (1.668) frente a 2022 (1.249), pero disminuyeron en 2024 (1.132).

**Trámites administrativos:**

Aumento en 2023 (830) respecto a 2022 (580), pero un descenso moderado en 2024 (625).

**Adecuación de tierras:**

Crecimiento en 2023 (910) frente a 2022 (558), pero un descenso en 2024 (741).

**Nuevas categorías (sin datos en 2022):**

Respuesta ha radicado, Direccionamiento por competencia a otra entidad, y Fortalecimiento a la asociatividad: Estas categorías aparecen por primera vez en 2023 y muestran un leve crecimiento entre 2023 y 2024, lo que podría indicar una mayor diversificación de motivos de consulta y demoras en la respuesta a derechos de petición.

**Apoyo a la asistencia técnica:**

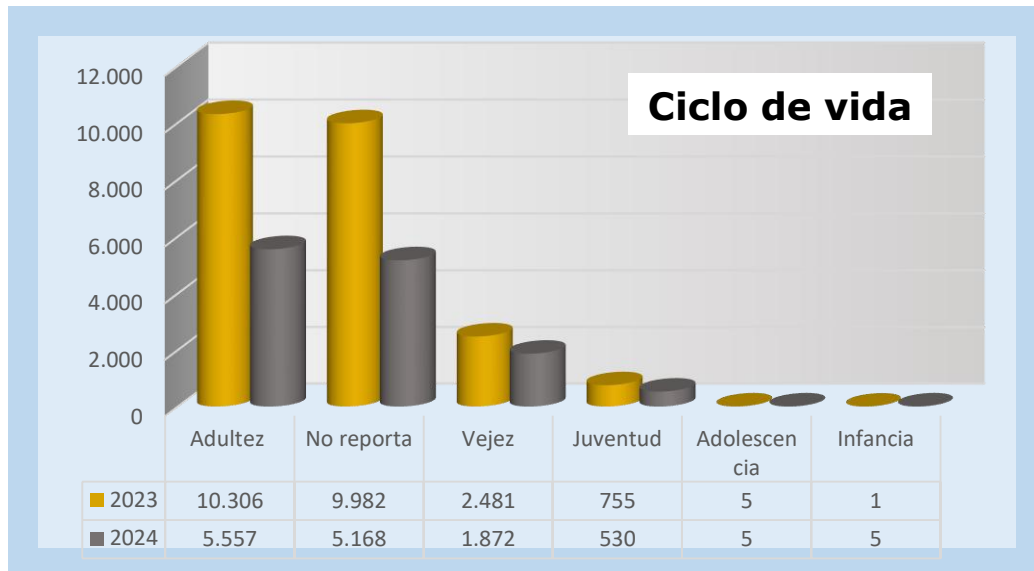
Aunque los números son más bajos, esta categoría creció sustancialmente año tras año: de 30 (2022) a 162 (2023) y 625 (2024).

**En resumen:**

- Estas tendencias ofrecen una valiosa hoja de ruta para el futuro. Si se analizan y se usan estratégicamente, pueden orientar mejor la asignación de recursos, la comunicación con los usuarios y la creación de servicios más adecuados. Además, reflejan las necesidades, intereses y comportamientos de los usuarios.
- El aumento en las consultas relacionadas con "Comercialización" y "Apoyo a la asistencia técnica" reflejan una tendencia hacia un interés creciente en fortalecer la capacidad productiva y comercial. Esto sugiere que los usuarios están buscando herramientas más específicas y prácticas para enfrentar los desafíos del mercado.

## DATOS CARACTERÍSTICOS DE LA POBLACIÓN

Gráfico No. 4 Distribución por edad



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024

### Adultez:

Este grupo tuvo una disminución del 46% (10.306 en 2023 frente a 5.557 en 2024). A pesar de ser el grupo mayoritario, la caída refleja un posible cambio en la Oferta misional, como lo es la Cofinanciación de los Proyectos Productivos Integrales de Desarrollo Rural, PIDAR, siendo este prioritario para los ciudadanos.

### No reporta - Persona Jurídica:

También disminuyó un 48% (de 9.982 en 2023 a 5.168 en 2024). Esto sugiere la necesidad de analizar mejor esta categoría para entender si se trata de cambios en la dinámica organizacional o en la recopilación de datos.

### Vejez:

La disminución fue del 25% (de 2.481 en 2023 a 1.872 en 2024). Esto podría estar relacionado con barreras tecnológicas que afectan a los adultos mayores para acceder a los canales y servicios ofrecidos por la entidad.

### Juventud:

Tuvo una caída del 30% pasando de 755 consultas en 2023 a 530 en 2024. Si bien es un grupo pequeño, su descenso podría indicar la necesidad de oferta institucional que atraiga más a los jóvenes.

### Adolescencia:

Este grupo se mantuvo estable con solo 5 usuarios en ambos años, lo que sugiere una baja relevancia o visibilidad de los servicios para los adolescentes.

### Infancia:

Aunque en números absolutos sigue siendo un grupo pequeño, mostró un leve aumento (de 1 en 2023 a 5 en 2024), lo que podría estar asociado a que los servicios de la Agencia no están dirigidos a esta población.

### Observaciones Generales:

El total de personas atendidas disminuyó notablemente de 23.530 en 2023 a 13.137 en 2024, una reducción del 44%. Esto puede reflejar cambios en el acceso a los servicios, variaciones en las campañas de comunicación, o transformaciones en las necesidades de la población, pero principalmente por la falta de oferta misional de la entidad.

## GÉNERO

Tabla No. 4 Género

SEXO	2022 VALOR %	2023 VALOR %	2024 VALOR %
Masculino	4.385 61%	13.634 58%	7.349 56%
Femenino	2.714 38%	8.921 38%	5.451 41%
No aplica	79 1%	975 4%	337 3%
<b>Total</b>	<b>7.178 100%</b>	<b>23.530 100%</b>	<b>13.137 100%</b>

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024.

### Femenino:

**2022 a 2023:** Se presentó un incremento significativo, triplicándose la cantidad de atenciones, pasando de 2.714 a 8.921. Esto teniendo en cuenta que en el año 2023, se incluyó en la convocatoria PIDAR, una categoría denominada Mujer Rural donde el 80% de la población perteneciente a la asociación, debía identificarse como mujer, dando un enfoque mayor en incluir y atender a mujeres dentro de los programas de la agencia durante este período.

**2023 a 2024:** Se observó una reducción notable pasando de 8921 a 5.451, lo que indica una variación en la demanda porque no hubo convocatoria de proyectos productivos.

### Masculino:

**2022 a 2023:** Similar al caso de las mujeres, hubo un aumento considerable, de 4.385 a 13.634, reflejando un crecimiento importante en este grupo.

**2023 a 2024:** También hubo una disminución significativa (7.349), sugiriendo que este patrón de reducción no está limitado a un solo grupo, sino que podría reflejar falta de oferta misional de la Entidad.

**No aplica:** Este grupo (personas jurídicas) tuvo un comportamiento atípico:

**De 2022 a 2023,** creció de manera **importante pasando** de 79 a 975, lo que podría indicar que las personas que accedieron a los trámites y servicios se identificaron como los representantes legales de las asociaciones que se presentaron a la convocatoria PIDAR 2023.

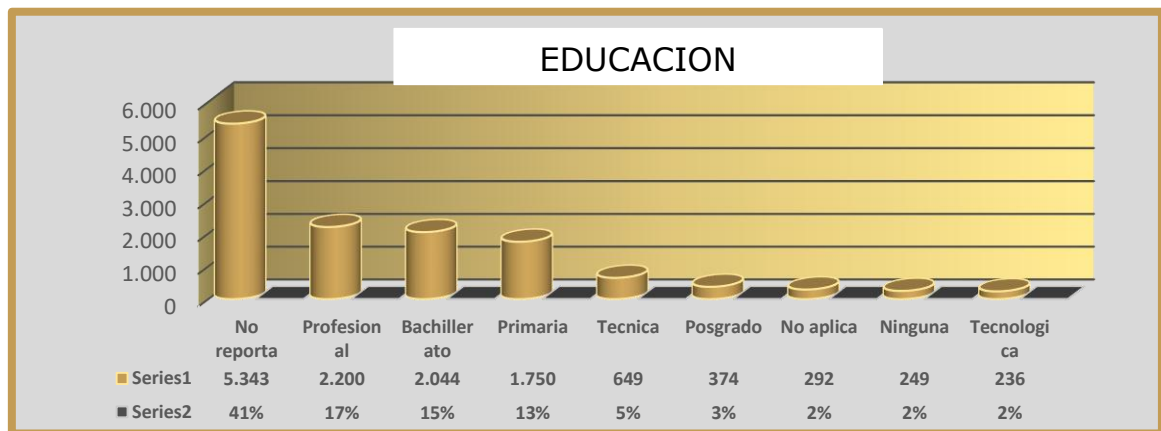
**En el año 2024,** la cifra bajó nuevamente a 337, lo que puede señalar que en ese año no se presentaron convocatorias de proyectos productivos o quienes se identificaron como personas jurídicas querían conocer el avance de la convocatoria del año anterior.

### Observación

Los datos de género de los ciudadanos atendidos pueden ser útiles para planificar servicios y recursos adecuados para cada grupo poblacional, facilitando que las necesidades de cada segmento de la población sean atendidas de manera focalizada.

### NIVEL EDUCATIVO

Gráfico No 5 Nivel educativo



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024

**Mayoría sin reporte:** Un 41% (5.343 personas) de los ciudadanos no reportaron su nivel educativo. Este es el grupo más significativo y podría reflejar una oportunidad para mejorar la recopilación de información o la confianza en el reporte.

✓ **Niveles de educación formal:**

- **Superior: Profesionales (17%) y Posgrado (3%).** Es uno de los grupos más representativos con un 20% del total de ciudadanos que brindaron información de su nivel de estudios.
- **-Media: Educación técnica (5%) y tecnológica (2%).** El 7% de los usuarios atendidos tienen estudios de educación media.
- **-Básica: Bachillerato (15%) y Primaria (13%).** Sumados representan el 28%, constituyéndose en el grupo poblacional más representativo en cuanto al nivel educativo alcanzado.

**Otros datos menores:**

Niveles como “No aplica” (2%), “Ninguna” (2%) son categorías pequeñas, pero útiles para completar el panorama.

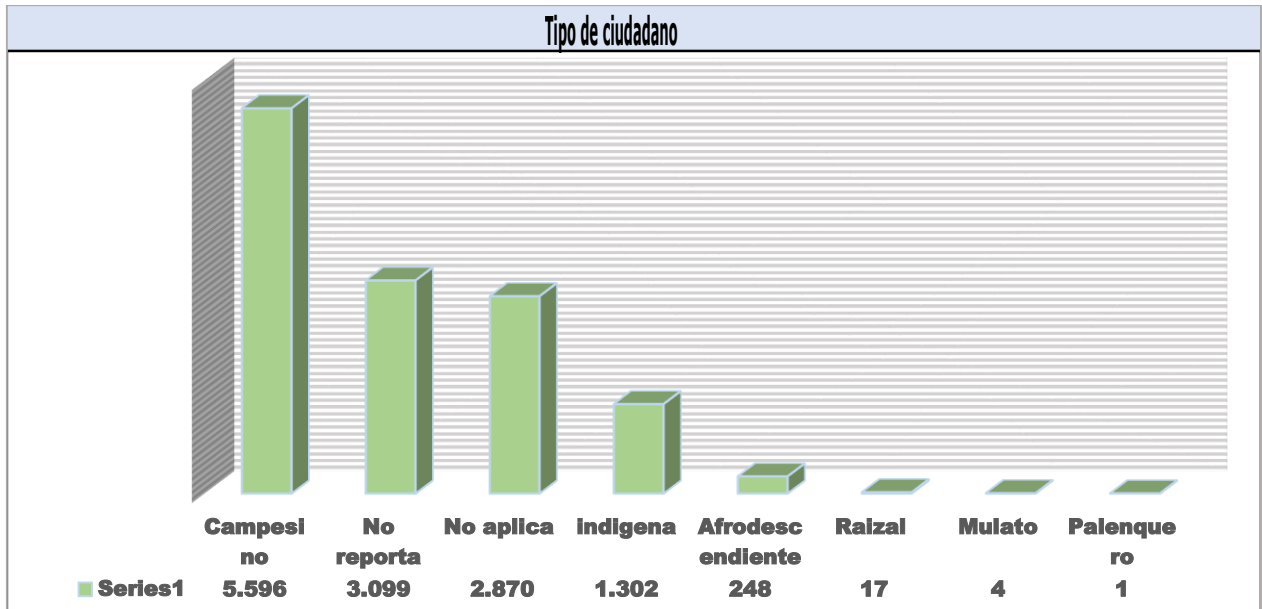
**Conclusión**

Aunque hay una diversidad de niveles educativos, los datos muestran una fuerte presencia de ciudadanos con educación básica o que no reportan su nivel. Esto podría ayudar a enfocar políticas o estrategias de comunicación y servicios para atender las necesidades específicas de los diferentes grupos de acuerdo a su formación y conocimientos.

## Variables demográficas

### Tipo de ciudadano

Gráfico No 6 Tipo de ciudadano

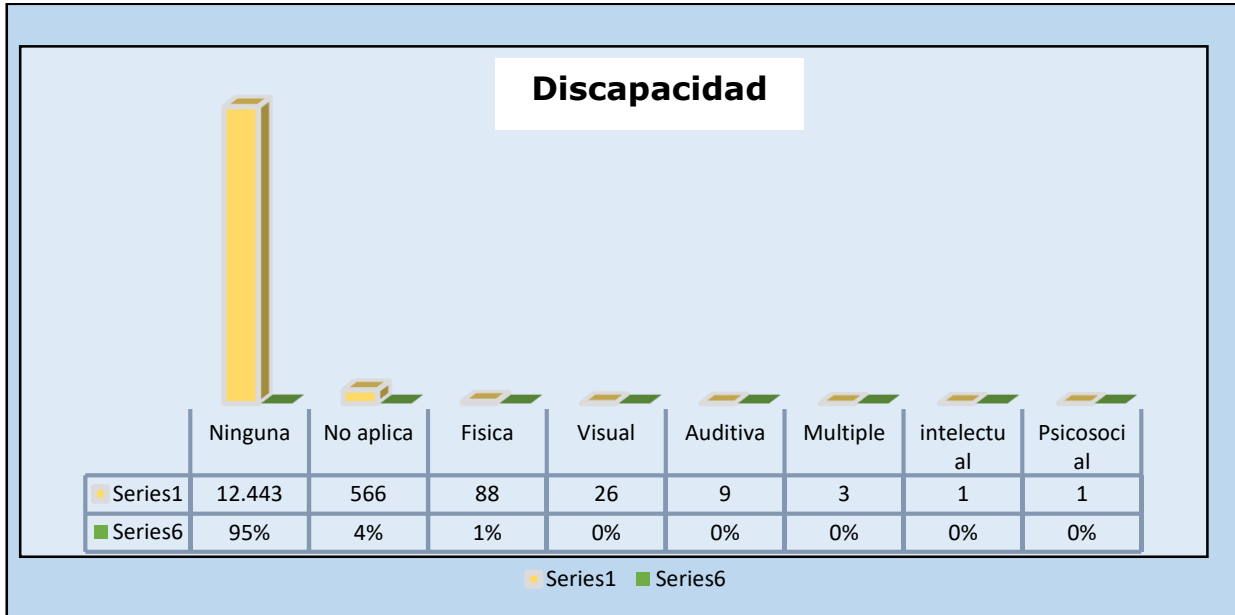


Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024

- 1. Predominio Campesino.** El 43% (5595) de los ciudadanos atendidos se identificaron como campesinos. Esto confirma la orientación principal de la ADR hacia el sector rural y la agricultura familiar.
- 2. Información No reportada.** 3.099 (23%) No reporta y 2.870 (22%) No aplica suman un 45% del total de atenciones con información insuficiente o sin categorización étnica o comunitaria.
- 3. Diversidad Étnica.** El 10%(1.302) indígena destaca como el grupo étnico con el que más se identifican los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios que ofrece la ADR. Son pocas las personas que se autodefinen como afrodescendientes, raizales, mulatos y Palenqueros.

## Condición del ciudadano

Gráfico No 7 Condición del ciudadano.



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024.

### Análisis Interpretativo

#### 1. Predominio de Ciudadanos Sin Vulnerabilidad.

- ✓ El 93% de las personas atendidas no reporta ninguna condición de discapacidad.

#### 2. Sub representación de Grupos Vulnerables

- ✓ Solo 5% (aprox.) presenta algún tipo de vulnerabilidad. En el año 2024:
  - 88 personas manifestaron tener algún tipo de discapacidad física.
  - Con discapacidad visual fueron atendidas 26 personas.
  - 9 personas indicaron tener problemas auditivos.

#### 3. Importancia de la Variable

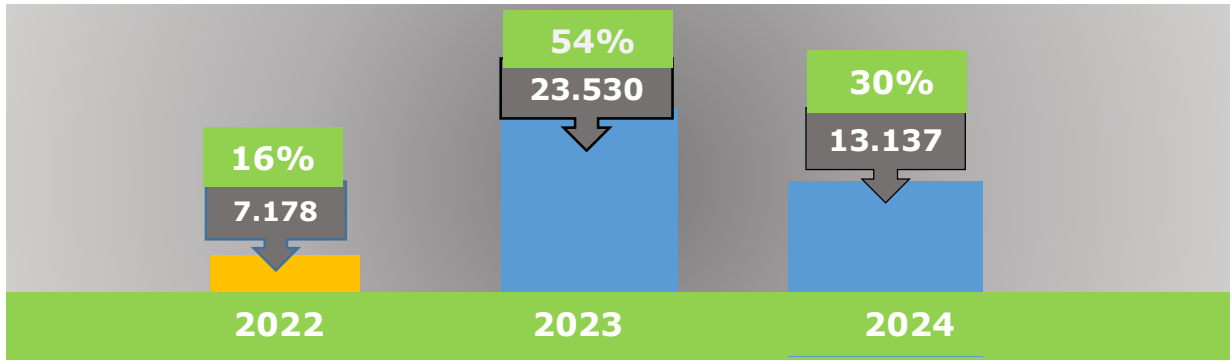
- ✓ Permite identificar brechas de acceso y diseñar estrategias de atención diferencial. Fundamental para avanzar en enfoques de equidad e inclusión en los servicios rurales.



## Variables intrínsecas

### Atenciones 2022- 2023 - 2024

Gráfico No 8. Atenciones.



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2022, 2023 y 2024.

#### 1. Crecimiento en 2023 (de 7.178 a 23.530 personas atendidas)

##### Factores posibles:

- ✓ **Ampliación de programas o cobertura:** Nuevas iniciativas, expansión de servicios rurales, más municipios beneficiados.
- ✓ **Incremento del presupuesto público:** Más fondos asignados a desarrollo rural por políticas gubernamentales o cooperación internacional.
- ✓ **Mayor demanda o necesidad social:** Crisis económica o ambiental que incentivó a más personas a buscar apoyo institucional.
- ✓ **Cambio de gobierno o enfoque político:** Transiciones que priorizaron el desarrollo rural como eje estratégico.
- ✓ **Mejoras en comunicación y acceso:** Campañas más efectivas, mejor infraestructura.

#### 2. Decrecimiento en 2024 (de 23.530 a 13.137 personas atendidas)

##### Factores posibles:

- ✓ **Reducción presupuestal:** Recortes en inversión pública o reasignación de recursos a otras áreas.
- ✓ **Reestructuración institucional:** Cambios administrativos que ralentizaron la atención o redujeron cobertura.

- ✓ **Focalización más específica:** Ajuste en criterios de elegibilidad que limitó la población beneficiaria.

## ATENCIONES POR CANALES DE COMUNICACIÓN

Tabla No. 5: Asesorías canales de atención

Canal de atención	2022		2023		2024	
Presencial	4.206	59%	9.732	41%	7.430	57%
Línea fija	994	14%	5.900	25%	3.363	26%
WhatsApp	224	3%	3.399	15%	1.255	9%
Ferias de servicios	803	11%	1.660	7%	553	4%
Virtual (chat)	230	3%	572	2%	300	2%
Línea celular	721	10%	2.267	10%	236	2%
<b>Total general</b>	<b>7.178</b>	<b>41%</b>	<b>23.530</b>	<b>59%</b>	<b>13.137</b>	<b>43%</b>

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2022, 2023 y 2024.

### Conclusiones

- ✓ **2023 fue el año de mayor atención**, con fuerte impulso en canales no presenciales.
- ✓ **El canal presencial sigue siendo el más fuerte**, aunque su participación varía.
- ✓ **WhatsApp y línea fija** muestran potencial como canales digitales, pero requieren consolidación.
- ✓ **Ferias y otros espacios de relacionamiento** están en declive, lo que podría indicar necesidad de reevaluación estratégica.

## Análisis por canales de atención

### **Presencial**

**2022:** 4.206 (59%)

**2023:** 9.732 (41%)

**2024:** 7.430 (57%)

**Análisis:** Aunque el número absoluto creció en 2023, el porcentaje bajó, indicando diversificación de canales. En 2024, vuelve a ser el canal dominante.

### **Línea telefónica**

**2022:** 994 (14%)

**2023:** 5.900 (25%)

**2024:** 3.363 (26%)

**Análisis:** Crecimiento sostenido, especialmente en 2023. Se consolida como el segundo canal más utilizado en 2024.

### **WhatsApp**

**2022:** 224 (3%)

**2023:** 3.399 (15%)

**2024:** 1.255 (9%)

**Análisis:** Gran crecimiento en 2023, aunque baja en 2024. Refleja interés en canales digitales, pero con fluctuaciones.

### **Ferías de servicios**

**2022:** 803 (11%)

**2023:** 1.660 (7%)

**2024:** 553 (4%)

**Análisis:** Disminución progresiva. Puede deberse a menor frecuencia de eventos o cambio en estrategia.

### **Virtual (chat)**

**2022:** 230 (3%)

**2023:** 572 (2%)

**2024:** 300 (2%)

**Análisis:** Canal con baja participación. No muestra crecimiento significativo.

### **Línea celular**

**2022:** 721 (10%)

**2023:** 2.267 (10%)

**2024:** 236 (2%)

**Análisis:** Aunque baja al 2% en 2024, lo anterior se debe a que a comienzo de año, las llamadas realizadas a la línea celular se redirigen a la misma central telefónica fija.

## Motivo de consulta

Tabla No. 6: Motivo de consulta

MOTIVO DE CONSULTA	2.022	2.023	2.024
Otros	1.249	1.604	0
Oferta de servicios a terceros	0	109	0
Programa "FAMILIAS EN SU TIERRA"	0	2	0
Alertas tempranas	0	52	35
Participación y asociatividad	30	172	354
Direccionamiento por competencia	0	435	442
Respuesta radicado	0	423	496
Asistencia técnica	558	910	625
Trámites administrativos	0	501	625
Adecuación de tierras	580	730	741
PBX	0	0	1.084
<b>Comercialización</b>	<b>475</b>	<b>763</b>	<b>1.203</b>
<b>Oferta misional</b>	<b>1.449</b>	<b>5.356</b>	<b>2.799</b>
<b>Perfiles de proyectos</b>	<b>2.837</b>	<b>12.473</b>	<b>4.733</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.178</b>	<b>23.530</b>	<b>13.137</b>

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2022, 2023 y 2024

### Observaciones Clave

- ✓ **Perfiles de proyectos** y **Oferta misional** fueron los principales motivos de consulta en los 3 años analizados.
- ✓ **PBX** aparece en 2024 con una cifra significativa, puede haber confusión de los ciudadanos respecto a la misionalidad de la ADR y otras entidades del sector rural.
- ✓ **Participación y asociatividad** muestra un crecimiento constante, lo que podría reflejar mayor interés en procesos colaborativos rurales.
- ✓ **Trámites administrativos** y **Comercialización** también crecen, lo que sugiere una mayor demanda de servicios operativos y de mercado.

#### 1. Comercialización

- ✓ Crecimiento sostenido en los años analizados.
- ✓ Ciudadanos enfocados en vender productos, acceder a mercados.
- ✓ Perfil: productores con excedentes, asociaciones comercializadoras.

## 2. Trámites administrativos

- ✓ Aparece en 2023 y crece en 2024.
- ✓ Ciudadanos que requieren formalizar procesos, acceder a beneficios.
- ✓ Perfil: usuarios recurrentes del sistema institucional.

## 3. Asistencia técnica

- ✓ Constante en los tres años.
- ✓ Ciudadanos que buscan mejorar prácticas agrícolas o productivas.
- ✓ Perfil: pequeños productores, técnicos rurales.

## 4. Oferta misional

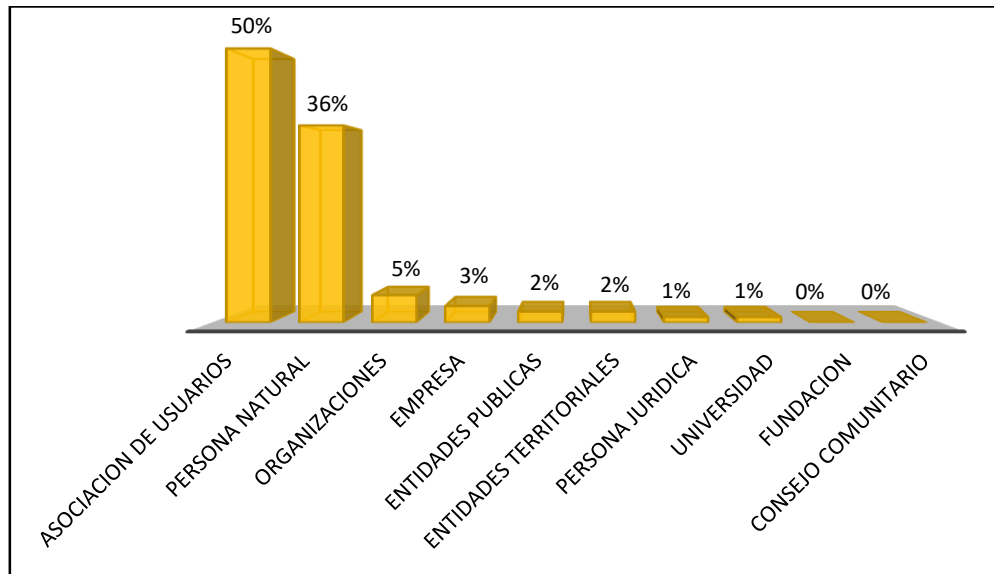
- ✓ Segundo tema más consultado en todos los años.
- ✓ Ciudadanos buscando información sobre programas, servicios y beneficios.
- ✓ Indica necesidad de orientación general sobre la ADR.

### Análisis de la evolución por consultas:

- **2023 fue el año con mayor número de consultas, lo que podría indicar:**
  - ✓ Mayor difusión de convocatorias o programas de apoyo.
  - ✓ Incremento en el interés de comunidades rurales por estructurar proyectos.
- **2024 muestra una caída del 62% respecto a 2023, aunque sigue siendo más alto que en 2022. Esto podría deberse a:**
  - ✓ Cambios en la estrategia institucional.
  - ✓ Reducción en la oferta de convocatorias.

## GRUPOS DE VALOR

Gráfico No 9. Grupos de valor.

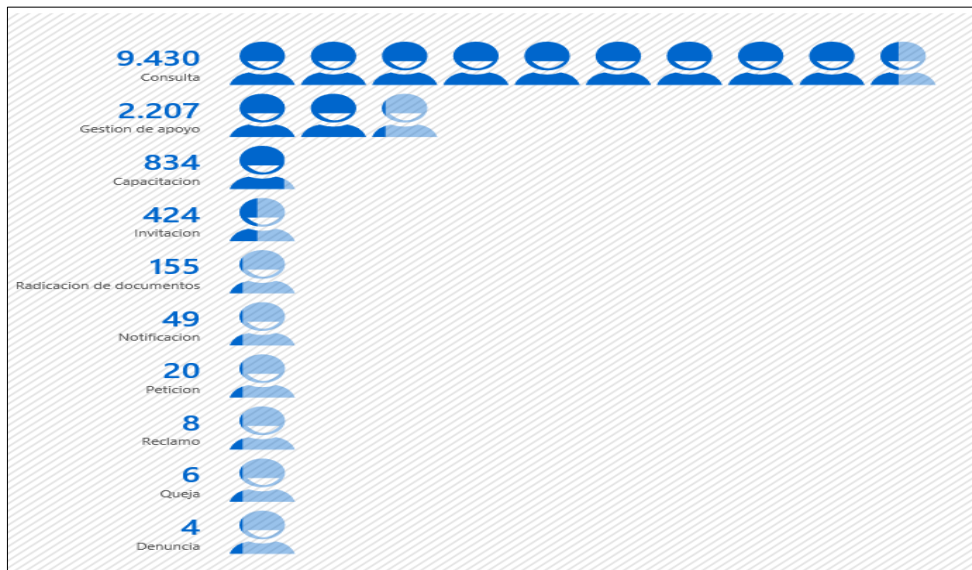


*Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024.*

- **La Asociación de usuarios**, representa la mitad de todas las solicitudes, lo que indica que es el grupo más activo y probablemente el más impactado por los servicios de la ADR.
- **Personas naturales**, también tienen una participación significativa (36%), lo que sugiere un interés individual considerable en los programas o servicios.
- **Los demás grupos**, tienen una participación mucho menor, lo que podría indicar oportunidades para fortalecer la articulación con organizaciones, empresas, y entidades públicas o territoriales.

## TIPO DE SOLICITUDES 2024

Gráfico No 10. Tipo solicitud



*Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2024.*

### Observaciones:

- ✓ **Total de asesorías:** 13.137.
- ✓ **Tipo de solicitud más frecuente:** **Consulta**, con **9.430 casos** (más del 70% del total).
- ✓ **Tipo de solicitud menos frecuente:** **Denuncia**, con solo **4 casos**.

### 1. Estrategias de Comunicación.

- ✓ Con el objetivo de mejorar el alcance, claridad y efectividad de los mensajes institucionales, se recomienda que el lenguaje sea claro y accesible, adaptado a las poblaciones de las zonas rurales.
- ✓ Segmentación de audiencias: Personalizar la comunicación según regiones, grupos poblacionales y necesidades específicas.
- ✓ Retroalimentación activa: seguir con la implementación de las encuestas cuatrimestrales de la satisfacción del servicio prestado por cada uno de los canales de atención dispuestos a la ciudadanía.

### 2. Optimización de Recursos

- ✓ Con la finalidad de hacer más eficiente el uso de personal, tecnología y presupuesto, se sugiere fortalecer los canales más usados (presencial, línea fija PBX) con más personal.

### 3. Mejora Continua

- ✓ Para asegurar que los procesos evolucionen con base en evidencia y necesidades reales se recomienda revisar calidad de atención, cumplimiento de protocolos y uso de recursos.

### 4. Capacitación del Personal

- ✓ Con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas y humanas del equipo de atención.
- ✓ Formación en atención al ciudadano: Enfocada en empatía, escucha activa, lenguaje claro y resolución de conflictos.
- ✓ Capacitación técnica por temas misionales: Para que el personal pueda orientar mejor sobre comercialización, asociatividad, proyectos, etc.
- ✓ Entrenamiento en herramientas digitales: Para mejorar el uso de plataformas de atención y canales virtuales.
- ✓ Evaluaciones y retroalimentación continua: Para identificar brechas y reconocer buenas prácticas.



### Sede Principal

**Dirección:** Calle 43 # 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

**Correo institucional:** [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co)

**Notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@adr.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@adr.gov.co)

**Correo denuncia ciudadana:** [denuncias@adr.gov.co](mailto:denuncias@adr.gov.co)

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

**Línea gratuita Nacional:** 018000-189889

**Línea de transparencia:** +57 (601) 747 78 27

**Celular:** +57 316 834 1665

*Elaboró:*

*Gilma Anamaría Quintero*

*Gestor T 9 Secretaria General – Servicio al Ciudadano.*

*Revisó:*

*Humberto Mahecha Moyano  
Técnico Administrativo O-12 / Secretaria  
General – Servicio al Ciudadano.*

*Ana Carolina Reyes.  
Contratista/ Secretaria General /  
Dirección Administrativa y Financiera.*

*Tatiana Méndez Gil.  
Contratista/ Secretaria General.*