

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

Vigencia 2026



AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

2026

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Rural (ADR) tiene como misión impulsar el desarrollo del sector agropecuario y rural colombiano mediante la oferta de servicios, trámites y proyectos productivos que respondan a las necesidades del territorio. En este marco, la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés constituye una herramienta fundamental para comprender quiénes acceden a los servicios de la Entidad, cuáles son sus intereses, necesidades y comportamientos, y cómo se relacionan con los distintos canales de atención.

El presente documento presenta un análisis comparativo de las atenciones realizadas durante las vigencias 2023, 2024 y 2025, con el fin de identificar tendencias, brechas y oportunidades de mejora que permitan fortalecer la oferta institucional y la calidad del servicio al ciudadano.

Los resultados de la caracterización constituyen un insumo para la planeación institucional, el fortalecimiento de la estrategia de servicio al ciudadano, la adecuación de los canales de atención y la formulación de acciones diferenciales dirigidas a los grupos de valor de la Agencia. Asimismo, permiten identificar brechas de acceso, necesidades de información y oportunidades de mejora en la prestación de los trámites y servicios institucionales.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que interactúan con la Agencia de Desarrollo Rural, mediante el análisis de sus características, necesidades, preferencias y formas de relacionamiento, con el fin de orientar la planeación institucional, fortalecer la oferta de trámites y servicios y mejorar la atención a la ciudadanía.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar oportunidades de mejora en los procesos, procedimientos y estrategias utilizados para divulgar la oferta misional y prestar 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 y adecuarla a los requerimientos de la población objetivo.
- Analizar el comportamiento de los canales de atención y los principales motivos de consulta, con el propósito de identificar tendencias y oportunidades de mejora.
- Identificar brechas de acceso y necesidades de atención diferencial relacionadas con la ubicación geográfica, el ciclo de vida, el sexo, la pertenencia poblacional, el nivel educativo y la discapacidad.

3. METODOLOGÍA

1 Periodo de análisis: vigencias 2023, 2024 y 2025.

1 Fuente de información: registros de atenciones a ciudadanos reportados por los diferentes canales de atención de la ADR, incluyendo sede central, Unidades Técnicas Territoriales (UTT), canales virtuales, telefónicos y presenciales.

1 Enfoque: análisis cuantitativo con tratamiento estadístico descriptivo, complementado con interpretación cualitativa orientada a la toma de decisiones institucionales mediante análisis de frecuencias absolutas, relativas y comparativas entre vigencias.

1 Universo de análisis: El universo de análisis está conformado por los registros de atención reportados por la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales durante las vigencias 2023, 2024 y 2025. Para la vigencia 2025 se analizaron 6.164 registros de atención.

1 Unidad de análisis: La unidad de análisis corresponde a cada registro de atención efectuado a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales habilitados por la Agencia.

1 Tratamiento de la información: La información fue consolidada, depurada y clasificada de acuerdo con las variables geográficas, demográficas e intrínsecas definidas para la caracterización. Posteriormente, se realizaron análisis de frecuencia, distribución porcentual y comparación entre vigencias.

1 Alcance: La caracterización describe a las personas y organizaciones registradas en los canales de atención de la Agencia. Por tanto, sus resultados no representan necesariamente a la totalidad de la población rural o de los potenciales beneficiarios de la oferta institucional.

1 Limitaciones: Los resultados dependen de la calidad y completitud de los datos registrados durante la atención. En algunas variables se presentan porcentajes significativos de información no reportada, lo que limita la identificación integral del perfil de la población atendida. Asimismo, las variaciones entre vigencias pueden estar asociadas a cambios en las convocatorias, programas, canales habilitados o criterios de registro.

1 Variables analizadas: geográficas (ubicación, puntos de atención), demográficas (edad, sexo, nivel educativo, pertenencia étnica, condición de vulnerabilidad) e intrínsecas (motivo de consulta, grupo de valor, tipo de solicitud, uso de canales).

3.1. 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: Corresponden a las preferencias, intereses, necesidades y formas de interacción de los ciudadanos y grupos de valor con la oferta institucional y los canales de atención de la Agencia:

- **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 requerimiento presentado por el ciudadano, de acuerdo con las categorías definidas en los sistemas o instrumentos de registro institucional.

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 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.

- **Discapacidad:** condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las barreras del entorno que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Condición del ciudadano:** Clasificación de los ciudadanos atendidos según su condición social.

3.1.1. Canales de servicio al ciudadano



Teléfono (fijo - celular)

Línea de atención fija

+57 (601) 748 27

Línea de atención celular

316 8341665

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](#)**



Presencial

Calle 43 # 57-41 Piso 1

CAN Bogotá, Colombia

13 Unidades Técnicas Territoriales



Correo

Correo institucional:

correspondencia@adr.gov.co

Correo denuncia ciudadana:

denuncias@adr.gov.co

Con base en la metodología descrita y en los registros consolidados de atención, se presenta el siguiente análisis comparativo de las vigencias 2023, 2024 y 2025.

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

CANALES DE ATENCIÓN	2023		2024		2025	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Chat	572	2%	300	2%	68	1%
Ferias de servicios (Mercados Campesinos, Ruedas de negocios)	1.660	7%	553	4%	118	2%
WhatsApp	3.399	14%	1.255	9%	1174	19%
Telefónico	8.167	35%	3.599	27%	1527	25%
Presencial	9.732	41%	7.430	57%	3277	53%
Total general	23.530	100%	13.137	100%	6164	100%

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos

Durante el periodo analizado se observa una reducción sostenida en el número total de atenciones, al pasar de 23.530 registros en 2023 a 13.137 en 2024 y 6.164 en 2025. No obstante, esta variación debe interpretarse considerando el comportamiento de las convocatorias y programas institucionales, especialmente los relacionados con los Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural —PIDAR—.

En 2025, el canal presencial concentró el 53 % de las atenciones y continuó siendo el principal medio de relacionamiento con la ciudadanía. Por su parte, WhatsApp incrementó su participación del 9 % en 2024 al 19 % en 2025, lo que evidencia una mayor preferencia relativa por canales de mensajería instantánea. En contraste, el chat y las ferias de servicios presentaron una utilización reducida.

Estos resultados sugieren la necesidad de mantener la capacidad de atención presencial en los territorios y, simultáneamente, fortalecer los canales digitales de mayor utilización, especialmente WhatsApp, garantizando trazabilidad, accesibilidad y protección de los datos personales.

3.1.2. Caracterización geográfica de las atenciones

Asesorías en las Unidades Técnicas Territoriales

Tabla No. 2. Atenciones registradas por punto de atención, 2023-2025.

ASESORÍAS TERRITORIO NACIONAL	2023		2024		2025	
Sede Central	12.001	51%	5.012	38%	2711	44%
UTT 6 Manizales	2.876	12%	2.747	21%	956	16%
UTT 8 Ibagué	2.448	10%	1.671	12%	586	10%
UTT 11 Neiva	722	3%	307	2%	360	6%
UTT 1 Santa Marta	564	2%	254	2%	341	6%
UTT 10 Pasto	1.663	7%	956	7%	315	5%
UTT 12 Villavicencio	384	2%	383	3%	198	3%
UTT 9 Popayán	561	2%	634	5%	151	2%
UTT 5 Medellín	756	3%	212	2%	147	2%
UTT 7 Tunja	513	2%	251	2%	145	2%
UTT 4 Cúcuta	132	1%	61	1%	113	2%
UTT 2 Cartagena	419	2%	274	2%	80	1%
UTT 3 Montería	463	2%	171	1%	61	1%

UTT 13 Bogotá	28	0%	204	2%	0	0%
TOTAL	23.530	100%	13.137	100%	6.164	100%

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos.

La Tabla No. 2 presenta el comportamiento de las atenciones registradas en la Sede Central y en las Unidades Técnicas Territoriales durante las vigencias 2023, 2024 y 2025. En términos generales, se evidencia una reducción sostenida en el número total de atenciones, al pasar de 23.530 registros en 2023 a 13.137 en 2024 y 6.164 en 2025.

Entre 2023 y 2024, las atenciones disminuyeron un 44,2 %, mientras que entre 2024 y 2025 la reducción fue del 53,1 %. Esta variación se encuentra asociada al comportamiento de las convocatorias institucionales, las actividades desarrolladas en territorio y las condiciones de registro de la información.

La Sede Central concentró la mayor proporción de atenciones durante las tres vigencias, con una participación del 51 % en 2023, 38 % en 2024 y 44 % en 2025. No obstante, en valores absolutos presentó una disminución de 12.001 atenciones en 2023 a 2.711 en 2025.

La UTT 6 Manizales ocupó el segundo lugar en número de atenciones, con participaciones del 12 %, 21 % y 16 %, respectivamente. Por su parte, la UTT 8 Ibagué se ubicó en el tercer lugar, con participaciones del 10 %, 12 % y 10 %.

La participación porcentual debe analizarse conjuntamente con los valores absolutos, debido a que el mantenimiento o incremento de una proporción no representa necesariamente un aumento en el número de ciudadanos atendidos.

Ahora bien, en relación con el comportamiento de los tres puntos de atención con mayor número de asesorías, se observa lo siguiente:

Los siguientes gráficos ilustran el comportamiento histórico de los tres puntos de atención con mayor número de registros durante las vigencias analizadas.

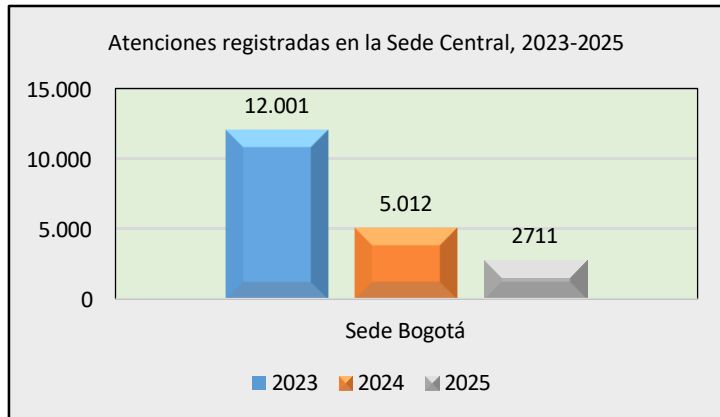


Gráfico No. 1 Asesorías sede CAN.

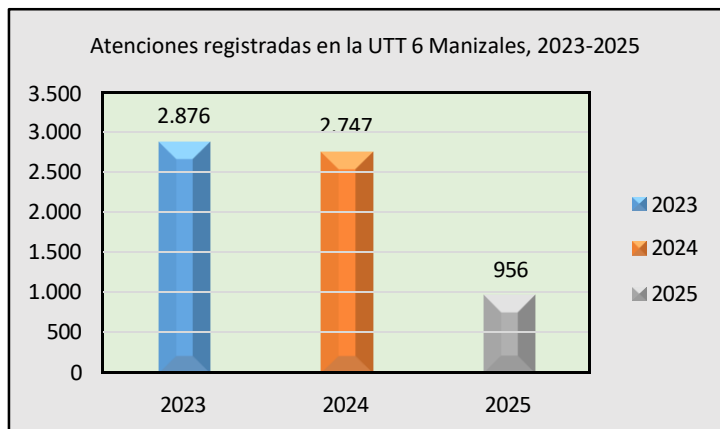


Gráfico No. 2 Asesorías Unidad Técnica Territorial sede Manizales.

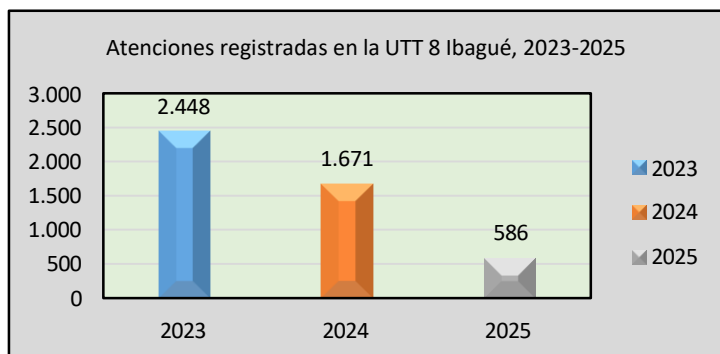


Gráfico No 3 Asesorías Unidad Técnica Territorial sede Ibagué.

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante las vigencias

En ese sentido, del análisis de los datos se evidencian los siguientes resultados:

- Sede CAN Bogotá (Sede central): Durante los 3 años analizados, la sede principal ha sido el punto de atención con mayor número de asesorías. En el 2023, representó el 51% del total de asesorías a nivel país, mientras que en el año 2024 fue del 38% y el 44% en el año 2025.
- Manizales (UTT 6): Durante los 3 años analizados se mantuvo en el segundo lugar con el 12%, 21% y 16% respectivamente.
- Ibagué (UTT 8): También se mantuvo por tercer año consecutivo en el 3 puesto con un 10%, 12% y 10%.

Ahora bien, se pueden considerar las siguientes acciones para fortalecer la atención al ciudadano en el territorio nacional:

- Fortalecer la calidad y oportunidad del registro de las atenciones realizadas en la Sede Central y en las Unidades Técnicas Territoriales.
- Analizar las causas de la reducción en el número de atenciones, diferenciando los efectos asociados a convocatorias, actividades institucionales y capacidad de registro.
- Mantener y fortalecer la atención presencial en los territorios, considerando que continúa siendo el principal canal utilizado por la ciudadanía.
- Promover el uso de los canales virtuales, especialmente WhatsApp, garantizando accesibilidad, trazabilidad y protección de datos personales.
- Actualizar periódicamente la información relacionada con la oferta institucional, los trámites, los servicios y las convocatorias de la Agencia.
- Fortalecer la articulación entre la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales para asegurar uniformidad en la orientación suministrada a la ciudadanía.
- Implementar mecanismos de seguimiento a la satisfacción de los usuarios y a la calidad de la atención.
- Socializar los resultados de la caracterización con las dependencias misionales y territoriales para apoyar la planeación y focalización de la oferta institucional.

3.1.3. Análisis de las atenciones según motivo de consulta

En relación con las variables intrínsecas, particularmente con los motivos de consulta registrados en los canales de atención, se observa el siguiente comportamiento:

REQUERIMIENTOS FRECUENTES

MOTIVO DE CONSULTA	2023	2024	2025
Estructuración y cofinanciación de proyectos productivos	12.473	4.733	2.571
Oferta misional	5.356	2.799	1.186
Adecuación de tierras	910	741	515

Otros (PBX, código de barras, empresas comunitarias)	1.668	1.132	484
Comercialización	762	1.203	343
Trámites administrativos	830	625	294
Respuesta radicado	501	496	250
Apoyo a la asistencia técnica	162	625	245
Direccionamiento por competencia a otra entidad	423	442	208
Fortalecimiento a la asociatividad	445	341	68
TOTAL	23.530	13.137	6.164

Tabla No. 3. Atenciones registradas según motivo de consulta, 2023-2025

La estructuración y cofinanciación de proyectos productivos continuó siendo el principal motivo de consulta durante las tres vigencias. En 2023 representó 12.473 atenciones, mientras que en 2024 se registraron 4.733 y en 2025 un total de 2.571. Esta reducción se encuentra relacionada con las diferentes etapas de la convocatoria PIDAR.

Las consultas relacionadas con la oferta misional ocuparon el segundo lugar, aunque disminuyeron de 2.799 registros en 2024 a 1.186 en 2025, equivalente a una reducción del 57,6 %.

En 2025, adecuación de tierras ocupó el tercer lugar, con 515 atenciones. Por su parte, comercialización presentó una disminución del 71,5 %, al pasar de 1.203 registros en 2024 a 343 en 2025.

Los resultados evidencian que las principales necesidades de información se relacionan con el acceso a proyectos productivos, la oferta institucional y la adecuación de tierras. En consecuencia, la divulgación institucional debe priorizar información clara sobre requisitos, etapas, cronogramas, mecanismos de acceso y estado de las convocatorias.

3.1.4. DATOS CARACTERÍSTICOS DE LA POBLACIÓN

Gráfico No 4 Ciclo de Vida



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025

La interpretación de esta variable debe realizarse con cautela, debido a que 2.149 registros, equivalentes al 35 % del total, no contienen información sobre la edad. Este porcentaje limita la precisión del análisis por ciclo de vida y evidencia la necesidad de fortalecer el diligenciamiento de los instrumentos de atención.

De acuerdo con el gráfico, se pueden identificar los siguientes datos:

Adulthood: La población entre 27 y 59 años concentró 2.701 atenciones, equivalentes al 44 % del total registrado en 2025.

Información no reportada: En 2.149 registros, correspondientes al 35 %, no se suministró información sobre la edad.

Personas mayores: Se registraron 1.062 atenciones a personas de 60 años o más, equivalentes al 17 % del total. Este resultado evidencia la importancia de mantener medidas de atención preferente, accesibilidad y orientación clara.

Juventud: Se registraron 252 atenciones a personas entre 16 y 26 años. La baja participación de este grupo puede estar relacionada con barreras de acceso, características de la oferta o ausencia de información.

3.1.4. SEXO REGISTRADO

Tabla No. 4. Atenciones según sexo registrado, 2023-2025

SEXO	2023		2024		2025	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
Masculino	13.634	58%	7.349	56%	3.788	61%
Femenino	8.921	38%	5.451	41%	2.330	38%
No aplica	975	4%	337	3%	46	1%
Total	23.530	100%	13.137	100%	6.164	100%

Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025.

Durante las tres vigencias, las personas registradas con sexo masculino concentraron la mayor participación en las atenciones. En 2025 representaron el 61 % del total, mientras que las mujeres representaron el 38 %.

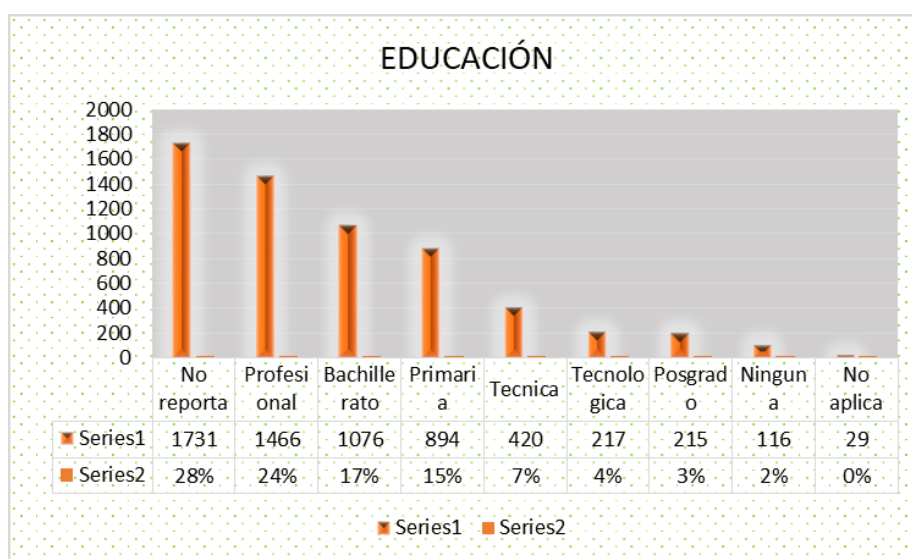
Aunque el número absoluto de atenciones disminuyó tanto para hombres como para mujeres, la participación relativa masculina aumentó cinco puntos porcentuales entre 2024 y 2025, al pasar del 56 % al 61 %.

La participación de las mujeres se mantuvo entre el 38 % y el 41 % durante el periodo analizado. La diferencia observada entre hombres y mujeres constituye un insumo para que las dependencias misionales analicen el acceso diferencial a la oferta institucional y definan, cuando corresponda, estrategias orientadas a promover una mayor participación de las mujeres rurales.

La categoría “no aplica” corresponde principalmente a personas jurídicas, en el año 2025 este grupo poblacional solo representó al 1% del total de las atenciones a nivel nacional y frente al año 2024 la disminución es del 84% pasando de 337 a 46 personas jurídicas.

3.1.5. NIVEL EDUCATIVO

Gráfico No 5 Nivel educativo



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

En relación con el nivel de educación, los resultados evidencian tendencias que se detallan en los siguientes análisis interpretativos:

Un 28% (1.731 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:

Educación superior: Comprende formación técnica profesional, tecnológica, profesional universitaria y posgrado. En conjunto, estas categorías representan aproximadamente el 38 % de los registros.

Educación media: Corresponde a bachillerato, con una participación del 17 %.

Educación básica: La educación primaria representa el 15 % de los registros.

Sin escolaridad: Un total de 116 personas, equivalentes al 2 %, manifestó no contar con estudios.

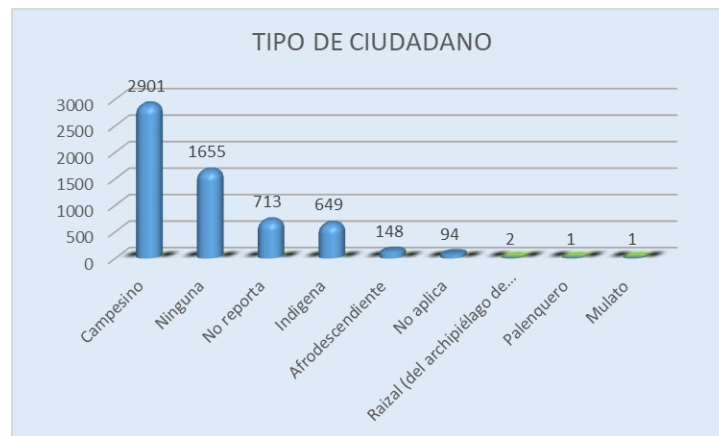
El 28 % de los registros no contiene información sobre el nivel educativo. Este resultado evidencia la necesidad de mejorar la captura de datos. Asimismo, teniendo en cuenta la participación de personas con educación básica y media, la información institucional debe presentarse en lenguaje claro, con orientaciones sencillas y contenidos pedagógicos.

➤ Otros datos: “Ninguna” (2%) 116 personas manifestaron no tener ningún tipo de estudio.

La caracterización poblacional permite identificar los principales grupos de valor atendidos por la Agencia durante la vigencia 2025 y constituye un insumo para orientar acciones diferenciales de atención y divulgación.

3.2. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Gráfico No 6 Tipo de Ciudadano



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025

3.2.1. Perfil de la población atendida

A partir de la gráfica, se identifican aspectos relevantes que se desarrollan en el siguiente análisis interpretativo:

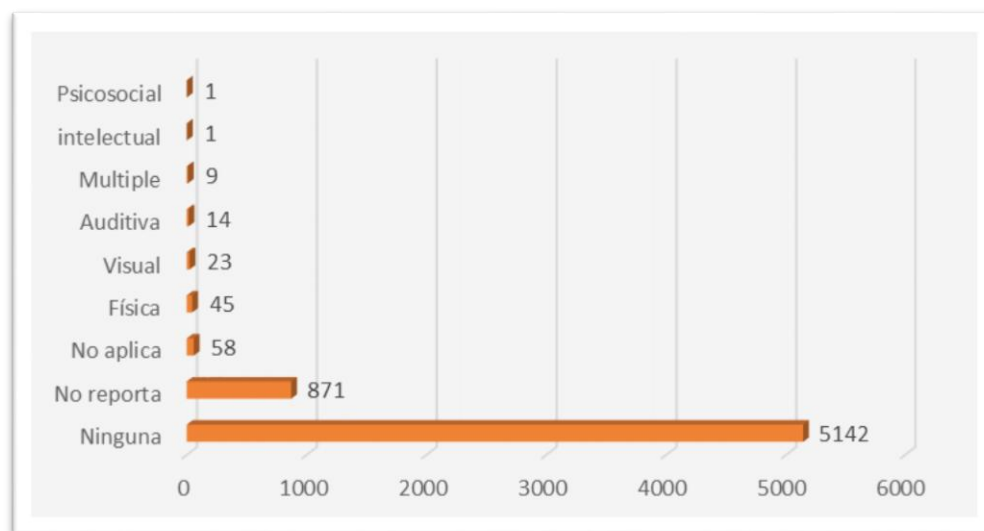
- El 47 % de los ciudadanos atendidos (2.901 personas) se identificaron como campesinos.
- Un total de 1.655 personas (27 %) no se identifican con ninguna de las categorías contempladas. Adicionalmente, 713 personas (12 %) no reportaron o no suministraron esta información, y el 2 % (94 personas) señaló que el criterio no aplica para su caso.
- El 11 % (649 personas) se identifica como indígena, posicionándose como el grupo étnico mayoritario entre quienes acceden a los trámites y servicios de la ADR. En contraste, las personas que se autodefinen como afrodescendientes, raizales, mulatos o palanqueras, representando en conjunto el 2.5 % de las atenciones.

Las categorías utilizadas en el instrumento combinan condiciones sociales, poblacionales y étnicas que no son excluyentes entre sí. Una persona puede identificarse simultáneamente como campesina e indígena. Por esta razón, los resultados deben interpretarse como la categoría seleccionada en el registro y no como una clasificación integral de la persona atendida.

Para mejorar la precisión de futuras caracterizaciones, la identificación poblacional y la pertenencia étnica deberán registrarse en variables separadas.

3.2.2. Condición de Discapacidad

Gráfico No 7 Discapacidad.



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025

De los 6.164 registros analizados, 5.142 personas indicaron no presentar discapacidad. Adicionalmente, 871 registros no contienen información y 58 fueron clasificados como “no aplica”. En consecuencia, estas dos últimas categorías no deben sumarse al grupo de personas sin discapacidad.

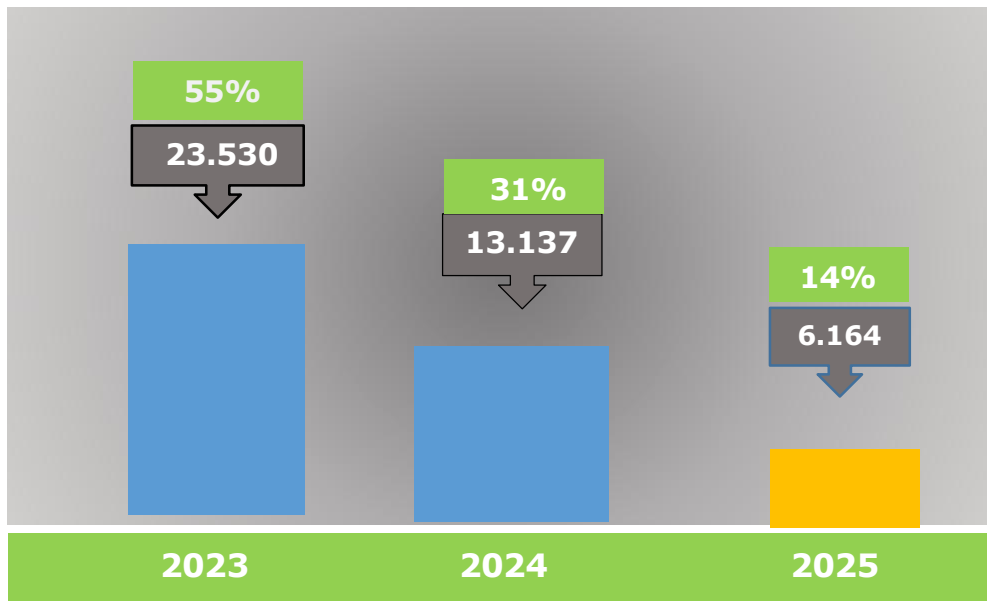
Entre quienes reportaron alguna discapacidad, se identificaron principalmente 45 personas con discapacidad física, 23 con discapacidad visual, 14 con discapacidad auditiva y 9 con discapacidad múltiple.

Aunque la participación registrada de personas con discapacidad es reducida, este resultado no implica ausencia de barreras de acceso. La Agencia debe fortalecer la captura de esta variable y garantizar condiciones de accesibilidad, atención preferente y ajustes razonables en los canales presenciales y digitales.

3.3. VARIABLES INTRÍNECAS

3.3.1. Atenciones 2023- 2024 – 2025

Gráfico No 8. Atenciones.

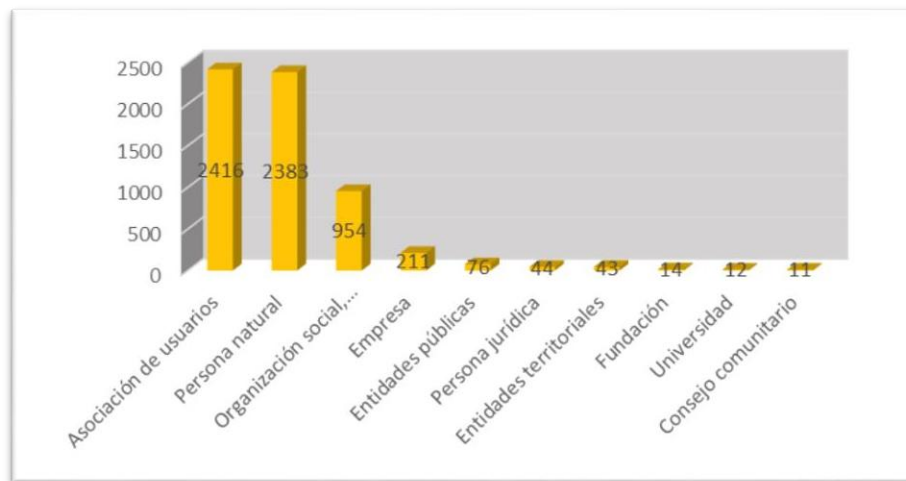


Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante las vigencias 2023, 2024 y 2025.

Durante las tres vigencias analizadas se observa una reducción progresiva en el número de atenciones. Esta tendencia se encuentra asociada, entre otros factores, con las diferentes etapas de la convocatoria PIDAR, así como con la dinámica de otras convocatorias, las actividades territoriales, los cambios en los canales y las condiciones de registro:

- En 2023, se publicaron los términos de referencia de la convocatoria PIDAR, lo que generó una alta demanda de los canales de atención.
- En 2024, se expidió el acta final de las asociaciones que cumplieron con los requisitos para ser sujetos de cofinanciación de los proyectos PIDAR de la convocatoria, lo que redujo el número de atenciones.
- En 2025, los proyectos priorizados se encuentran en ejecución, lo que ha implicado una menor demanda de atención.

Gráfico No 9. Grupos de valor.



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025

De acuerdo con la información presentada en la gráfica, se presentan los resultados más relevantes:

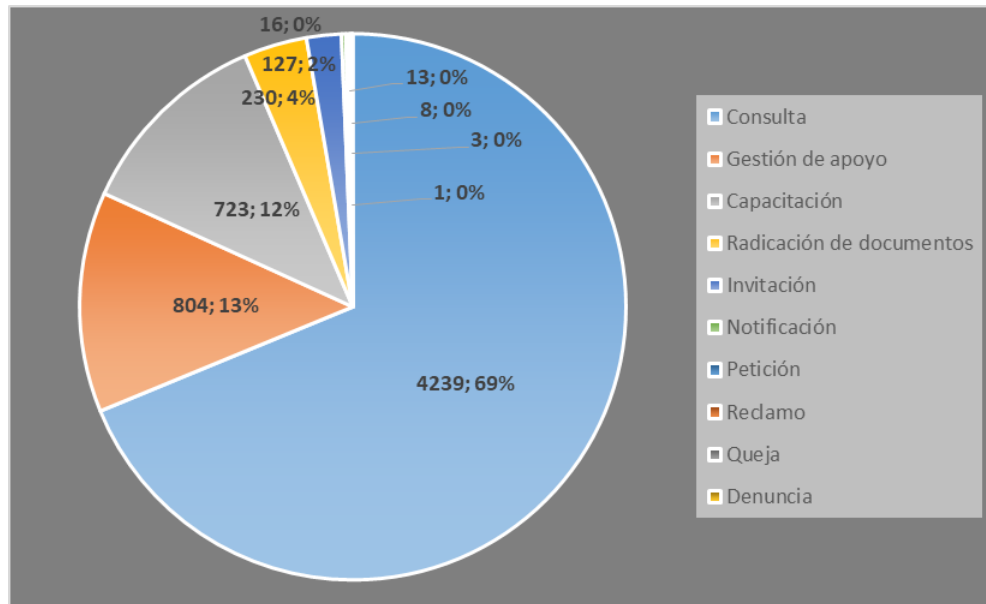
- **Asociaciones de usuarios y personas naturales:** cada uno de estos grupos concentra el 39 % de las atenciones, lo que indica una participación representativa tanto de actores colectivos como individuales en el acceso a los servicios de la ADR.
- **Organizaciones sociales, comunitarias y participativas:** durante la vigencia 2025, representaron el 15 % de las atenciones.
- **Otros grupos:** presentan una participación significativamente menor, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la articulación con organizaciones, empresas, entidades públicas y territoriales.

La concentración de las atenciones en asociaciones de usuarios y personas naturales es consistente con la naturaleza de la oferta institucional de la ADR. No obstante, debe verificarse si una misma persona puede estar registrada simultáneamente como persona natural y como integrante o representante de una asociación, con el fin de evitar duplicidades.

La menor participación de entidades territoriales, empresas u otras organizaciones no constituye necesariamente una debilidad, debido a que su interacción con la Agencia puede realizarse mediante canales diferentes a los incluidos en este análisis.

3.3.2. CLASE DE SOLICITUD

Gráfico No 10. Solicitudes por tema



Fuente: Elaboración propia del Registro de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025.

De acuerdo con los datos obtenidos, a continuación se presentan las cifras:

- Total de asesorías: 6.164
- Tipo de solicitud más frecuente: Consulta, con 4239 casos (más del 69% del total).
- Tipo de solicitud menos frecuente: Denuncia, con solo 1 caso.

4. CONCLUSIONES

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Agencia de Desarrollo Rural para la vigencia 2025 permitió identificar el comportamiento de las atenciones registradas durante los años 2023, 2024 y 2025, constituyéndose en un insumo para orientar la planeación institucional y el fortalecimiento de la estrategia de servicio al ciudadano.

Del análisis realizado se evidenció una disminución progresiva en el número de atenciones registradas durante las tres vigencias analizadas. Esta variación debe interpretarse considerando el comportamiento de las convocatorias institucionales, la ejecución de los programas misionales, las actividades desarrolladas en territorio y las condiciones de registro de la información.

El canal presencial continuó siendo el principal medio de relacionamiento con la ciudadanía, mientras que WhatsApp incrementó su participación relativa como canal de atención, reflejando

una mayor utilización de herramientas digitales por parte de los usuarios. Lo anterior evidencia la importancia de mantener la capacidad de atención presencial y continuar fortaleciendo los canales virtuales institucionales.

En el componente territorial, la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales de Manizales e Ibagué concentraron el mayor número de atenciones durante el periodo analizado, lo que permite identificar los principales puntos de interacción entre la ciudadanía y la Agencia.

Respecto de las necesidades de información de los ciudadanos, la estructuración y cofinanciación de proyectos productivos constituyó el principal motivo de consulta durante las tres vigencias, seguida por la oferta misional y los asuntos relacionados con adecuación de tierras, lo que evidencia que estas líneas continúan siendo las de mayor interés para la población atendida.

La caracterización demográfica mostró que la mayor proporción de las atenciones correspondió a población adulta, personas registradas con sexo masculino y ciudadanos identificados como campesinos. Asimismo, se observó un porcentaje significativo de registros sin información en variables como edad y nivel educativo, aspecto que limita el alcance del análisis y resalta la importancia de fortalecer la calidad del registro de la información.

En conjunto, los resultados obtenidos constituyen un insumo para fortalecer la gestión institucional, orientar acciones de divulgación de la oferta misional, optimizar los canales de atención y continuar mejorando la calidad de la información registrada durante la prestación del servicio a la ciudadanía, contribuyendo al diseño de estrategias que respondan a las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la Agencia de Desarrollo Rural.



5. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados del análisis comparativo de los años 2023, 2024 y 2025, se pueden recomendar acciones para fortalecer el servicio al ciudadano, desde las áreas misionales, administrativas y tecnológicas con la finalidad beneficiar a los ciudadanos garantizando el acceso a la oferta misional, bienes y servicios.

1. Estrategias de Comunicación.

- Con el objetivo de mejorar el alcance, la claridad y la efectividad de los mensajes institucionales, se recomienda utilizar un lenguaje sencillo y adaptado a las características de las poblaciones de zonas rurales.

- Personalizar la comunicación según regiones, grupos poblacionales y necesidades específicas.
- 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 (presencial, línea fija PBX)

3. Mejora Continua

Con el fin de garantizar que los procesos evolucionen de acuerdo con las necesidades se recomienda revisar periódicamente la calidad de la atención, el cumplimiento de los protocolos.

4. Capacitación del Personal

- Con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas y humanas del equipo de atención, se proponen las siguientes líneas de formación:
- Capacitación enfocada en empatía, escucha activa, lenguaje claro y resolución de conflictos.
- Orientación al personal sobre comercialización, asociatividad, proyectos.
- Entrenamiento para mejorar el uso de plataformas de atención y canales virtuales.

Finalmente, la presente caracterización constituye un instrumento de apoyo para la toma de decisiones institucionales, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, en concordancia con los principios de transparencia, enfoque diferencial, mejora continua y orientación al ciudadano que rigen la gestión pública.



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

Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@adr.gov.co

Correo denuncia ciudadana: 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

WhatsApp: +57 316 834 1665

Elaboró:

Humberto Mahecha Moyano.

Secretaria General – Servicio al Ciudadano.

Revisó:

Juan Josué Gómez Jiménez.

Analista 6 Secretaria General – Servicio al Ciudadano.

[Firma]

Gilma Anamaría Quintero Ocampo.

Gestor T 9 Secretaria General – Servicio al Ciudadano.

[Firma]

Revisó:

Mónica Marcela Monje.

Contratista/ Secretaria General.

Tatiana Méndez Gilang

Contratista/ Secretaria General.

Daniel Guillermo Villafañe Riaño.

Contratista/ Secretaria General – Dirección

Administrativa y Financiera.

[Firma]