



**El campo  
es de todos**

**Minagricultura**

# **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

**Utilización Canal presencial 2018**

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano  
2019**



Las variables utilizadas son las siguientes:

**Geográficas:** Ubicación

**Demográficas:** Escolaridad, sexo, vulnerabilidad,  
actividad económica

**Intrínsecas:** uso de canales, dialecto, intereses

**Variable Geográfica:** Permite identificar grupos representativos de cada área geográfica.

**Ubicación:** Permite identificar el lugar y la región de residencia, así mismo permite a la entidad identificar usuarios con características homogéneas como por ejemplo: área urbana, rural, veredas resguardo entre otros.

**Variables Demográficas:** Permite identificar las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

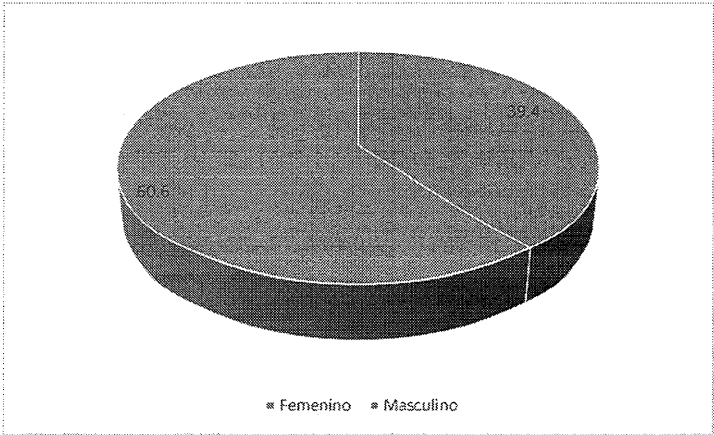
**Escolaridad:** Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados, esta variable permite enfocar el lenguaje que se debe utilizar en la interacción con el ciudadano de acuerdo a su nivel de educación.

**Sexo:** Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que ejerce por cada uno o por las connotaciones culturales sobre el sexo.

**Vulnerabilidad:** Permite identificar ciudadanos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del estado o cuyos derechos han sido vulnerados.

De acuerdo a la clasificación por género en 2017, del total de los ciudadanos atendidos por el Grupo Atención al Ciudadano, el 60.6% son hombres y 39.4% mujeres.

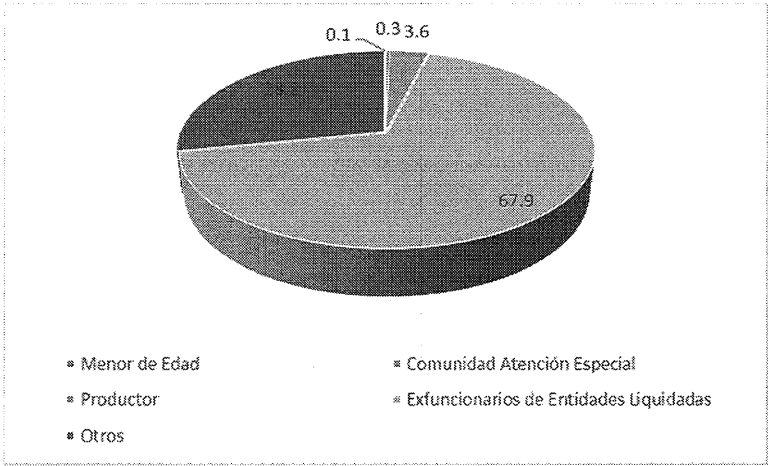
**Clasificación por Género**



Gráfica No.2 Clasificación por género  
Fuente: Formato Atención Presencial – MADR

De otra parte, de acuerdo a la clasificación por tipo de usuario que utilizó el canal presencial en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se tiene lo siguiente:

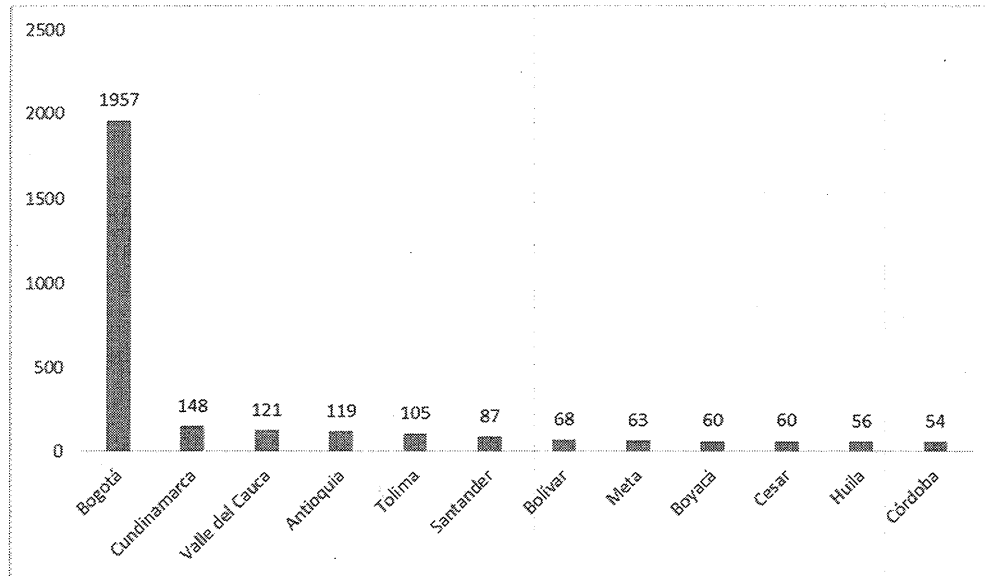
**Clasificación por Tipo de Usuario**



Gráfica No.3 Clasificación por tipo de usuario  
Fuente: Formato Atención Presencial – MADR



### Clasificación por Ubicación



Gráfica No 5 Clasificación por ubicación  
Fuente: Formato Atención Presencial – MADR

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los ciudadanos que utilizan el canal presencial son los ubicados en la ciudad de Bogotá, especialmente los exfuncionarios de las entidades liquidadas que requieren certificación laboral para el trámite de la pensión.
- Continuar con las divulgaciones de los canales de atención a través de los medios de comunicación, para que los ciudadanos los utilicen de acuerdo a sus necesidades.
- Es importante que las dependencias del Ministerio retroalimenten constantemente al Grupo Atención al Ciudadano sobre los diferentes temas que se desarrollan en la entidad y que son de interés de los ciudadanos y grupos de interés.

Elaborado por: Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano  
Coordinadora: Lina Marcela Hernández V. *[Firma]*  
Fecha: Agosto de 2019