



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Utilización Canal Telefónico PBX Conmutador

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2021



TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. Alcance	5
2. OBJETIVO	6
2.1. Objetivos Específicos	6
3. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN	6
4. ANALISIS DE LAS VARIABLES	8
4.1. Clasificación Variable Geográfica – Ubicación	9
4.2. Clasificación Variable Demográfica – Genero	10
4.3. Clasificación Variable Demográfica – Tipo De Usuario	10
4.4. Clasificación Variable Demográfica – Nivel De Escolaridad	12
4.5. Clasificación Variable Intrínseca – Temas De Atención	13
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14



INTRODUCCION

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural, busca identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

La base principal para el análisis de la caracterización de usuarios vigencia 2020, se obtuvo de los registros de ciudadanos atendidos telefónicamente a través de la línea PBX Conmutador, dentro del periodo comprendido entre 01/03/2020 al 31/12/2020, donde se puede identificar los aspectos generales, específicos y variables de estudio, con el fin de implementar acciones de mejora en la prestación de sus servicios.

De acuerdo a los lineamientos del Gobierno Nacional Decreto Legislativo 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica”, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con el objetivo de dar cumplimiento se habilitó la atención al ciudadano de manera virtual y telefónico en el periodo comprendido desde marzo de 2020 hasta agosto 2021.

Para el análisis de datos, se tomó como base el Reporte de Atenciones Realizadas por el Grupo de Atención Al Ciudadano, el cual es diligenciado con la información suministrada por el usuario durante la orientación telefónica que se brinda a través del canal telefónico PBX Conmutador, el cual es uno de los canales que cuenta el Ministerio para la prestación del servicio.

Finalmente, el informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural, se realizó de forma descriptiva lo que permite la toma de decisiones basadas en el resultado que arroje las variables analizadas.



1. ASPECTOS GENERALES

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el propósito de brindarles a los ciudadanos medios y mecanismos de interacción eficientes y oportunos frente a los trámites y servicios, ha establecido diferentes canales de atención que les permite la comunicación permanente con la entidad, estos son:

Canal	Ubicación	Horario de atención
Presencial 	Atención al Ciudadano Carrera 8 No. 12B-31 piso 5 Radicación Física Carrera 8 No. 12B-31 piso 5	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Telefónicos 	Línea gratuita Nacional 018000510050 PBX Conmutador 2543300	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtuales 	Formulario Virtual https://pqr.minagricultura.gov.co/ Correo Institucional atencionalciudadano@mianagricultura.gov.co Redes Sociales Twitter: @MinAgricultura	Permanente Permanente



	Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Chat Interactivo WhatsApp (3206717746)	Permanente Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Durante la emergencia sanitaria por el Covid 19 de Lunes a Domingo)
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Para que el Ministerio pueda llegar a todos los ciudadanos, se hace necesario realizar un análisis, e identificar características similares y de esta manera, ofrecer servicios e información a través de múltiples canales mediante la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones.

La caracterización de usuarios, consiste en la descripción de un conjunto de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar necesidades de los usuarios que utilizan los canales de atención.

1.1. Alcance

Caracterizar a los ciudadanos que utilizaron el canal de atención **Telefónico PBX Conmutador** para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo rural, entre el 01 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020.



2. OBJETIVO

Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos que durante el año 2020 hicieron uso del canal de atención telefónico PBX Conmutador, como también conocer sus principales temas de interés y consulta.

2.1. Objetivos Específicos

- Identificar, a través de la información recolectada en el Reporte de Atención Realizada - Grupo de Atención Ciudadano, las variables demográficas, nivel educativo, género entre otras; para determinar aspectos, que contribuyan a mejorar la atención y orientación de los ciudadanos.
- Establecer las características de los ciudadanos atendidos por el canal telefónico PBX Conmutador, para coordinar y trabajar con las dependencias misionales del Ministerio en el mejoramiento de la atención.
- Determinar los temas de intereses por los cuales los ciudadanos consultaron el canal telefónico del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

3. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

A través del análisis de la base de datos que contiene el registro de ciudadanos que se comunicaron al canal telefónico del Ministerio, se determinó el uso de las siguientes variables, así:



Geográficas: Ubicación

Demográficas: Genero, Tipo de Usuario, Nivel de Escolaridad

Intrínsecas: Temas de Interes

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.

Género: 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 género.

Tipo de Usuario: Corresponde a los usuarios atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Esta variable es importante pues permite identificar y conocer aspectos del ciudadano.

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.



Variables Intrínsecas: Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes de los ciudadanos como por ejemplo preferencias individuales de estilos de vida.

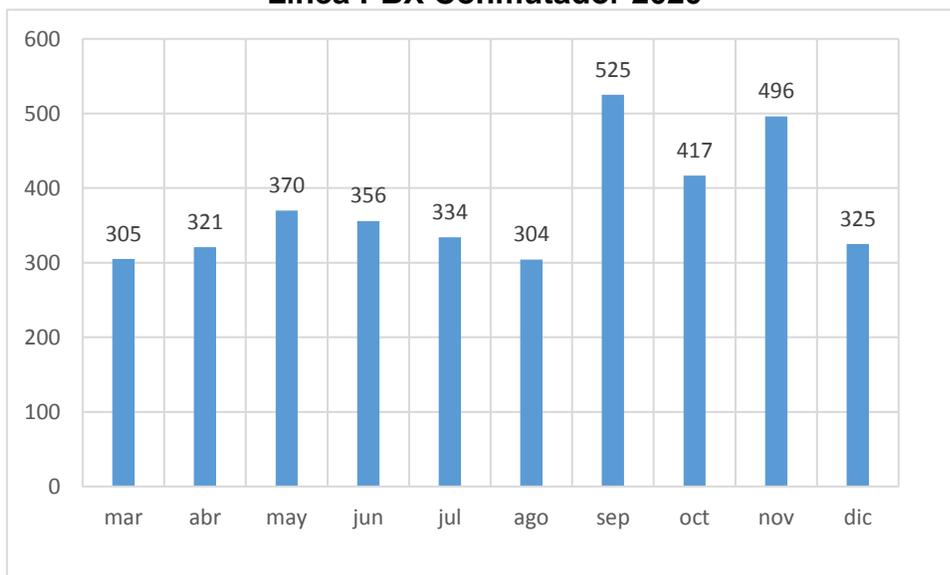
Temas de Interés: Información que cautiva la atención al ciudadano, Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios.

4. ANALISIS DE LAS VARIABLES

Para el año 2020, entre el 01 de marzo al 31 de diciembre, se brindó orientación telefónica a 3.753 ciudadanos, que se comunicaron a través del canal telefónico PBX Conmutador, del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, al número 2543300, de acuerdo con la información que se encuentra en las bases de datos del Centro de Contacto.

En la siguiente gráfica, se puede observar el comportamiento de las atenciones realizadas por el Grupo Atención al Ciudadano cada mes.

**Ciudadanos Atendidos Canal Telefónico
Línea PBX Conmutador 2020**



Gráfica No.1 Ciudadanos Atendidos Canal Telefónico
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónica – MADR



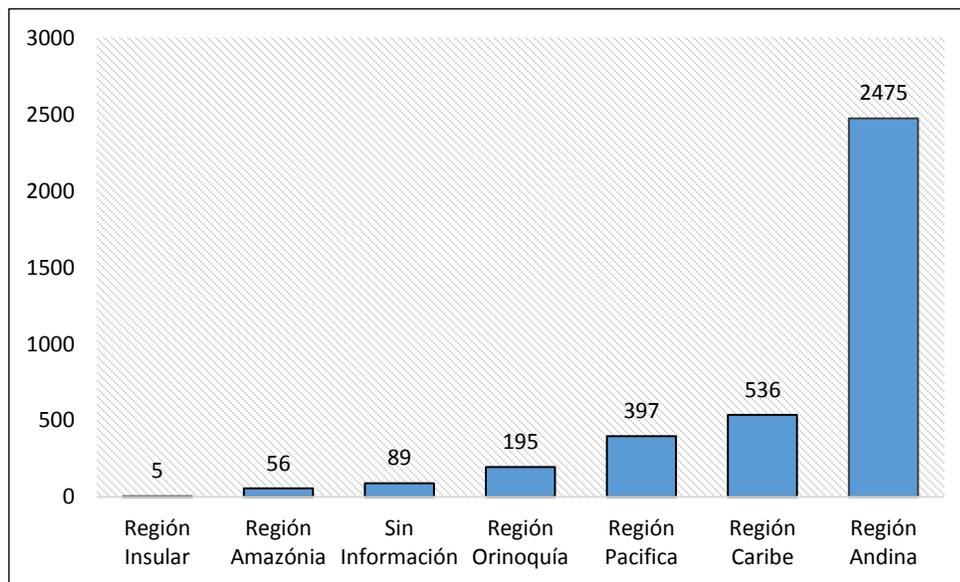
El mayor número de consultas de los ciudadanos al Ministerio a través del canal telefónico PBX Conmutador, se presentó en los meses de septiembre y noviembre, con un registro de 525 y 496, respectivamente. Mientras que, en los meses restantes, se observa un promedio de registros de 342 atenciones.

4.1. Clasificación Variable Geográfica – Ubicación

De acuerdo a la variable geográfica, se analizó la ubicación de los ciudadanos que se comunicaron con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, donde se evidencia que la región de Colombia, de donde más se comunican los ciudadanos es la Región Andina, con 2.475 registros representados en el 65% del total de los ciudadanos atendidos, seguido por la Región; Caribe, Pacífica, Orinoquia, Ciudadanos que no suministran información, Región de la amazonia y Región Insular.

A su vez, se puede concluir que la oferta institucional que maneja el Ministerio, está llegando a todas las Regiones de Colombia en proporciones diferentes, y es la oportunidad para ampliar el campo de acción, logrando llegar cada vez a más ciudadanos informando los servicios, proyectos y programas que ofrece la entidad.

Clasificación Por Ubicación

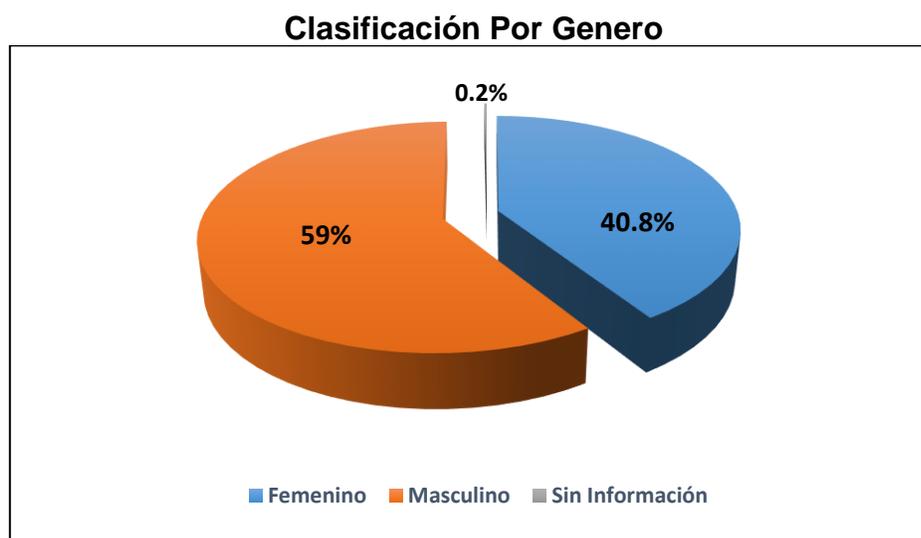


Gráfica No.2 Clasificación Por Ubicación
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónico – MADR



4.2. Clasificación Variable Demográfica – Genero

Conforme a la variable demográfica – Genero y teniendo en cuenta los registros de los ciudadanos que se comunicaron al PBX conmutador del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, entre marzo a diciembre del 2020, el 59% del total de los ciudadanos atendidos son hombres, el 40.8% mujeres y 7 personas representadas en el 0.2% no suministran información.



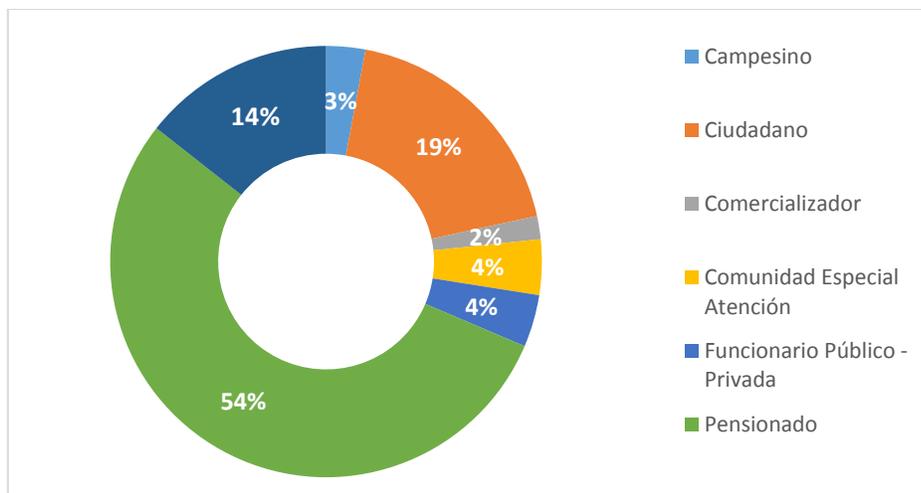
Gráfica No.3 Clasificación Por Genero
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónico – MADR

4.3. Clasificación Variable Demográfica – Tipo De Usuario

De otra parte, de acuerdo a la variable demográfica – Tipo de Usuario analizada en el reporte de ciudadanos atendidos a través del canal telefónico PBX Conmutador, se tiene lo siguiente:



Clasificación Por Tipo De Usuario



Gráfica No.4 Clasificación Por Tipo De Usuario
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónico – MADR

Los resultados arrojados para la clasificación por tipo de usuario permiten inferir que: el 54% del total de los ciudadanos atendidos a través del canal telefónico corresponde al tipo de usuario **Pensionado**, donde su mayoría son exfuncionarios de las entidades liquidadas, los cuales solicitan certificaciones laborales, formularios cetil y los documentos que les sean requeridos por las administradoras de pensiones para el trámite de pensión.

A su vez, los siguientes tipos de usuarios corresponden a: 19% Ciudadano, 14% Productor, 4% Comunidad de Especial Atención, 4% Funcionario Público – Privada, el 3% lo componen los Campesinos y un 2% los Comercializadores.

Este tipo de variable, permite reconocer los tipos de usuarios que requieren algún tipo de atención por parte del Ministerio, buscando establecer el mejor mecanismo de atención para cada uno de ellos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que para los pensionados y teniendo en cuenta las características de este tipo de usuario, el mejor canal del cual pueden hacer uso y evitar desplazamientos, es el canal telefónico.

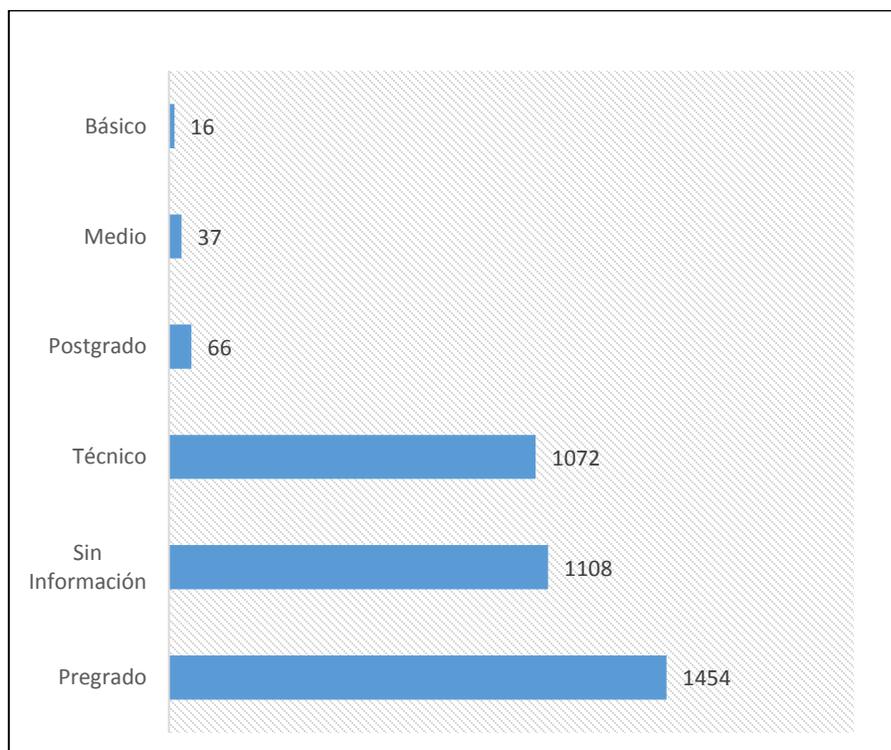


4.4. Clasificación Variable Demográfica – Nivel De Escolaridad

De acuerdo con la variable demográfica, donde se analizó el Nivel de Escolaridad de los ciudadanos que se comunicaron al Ministerio, se registraron los siguientes resultados: 1.454 ciudadanos cuentan con un pregrado, 1.108 ciudadanos no dan información, 1.072 estudiaron un técnico, 66 ciudadanos tienen un posgrado, 37 tienen educación media y 16 ciudadanos cuentan con educación Básica.

Los datos arrojados al analizar la variable nos permiten concluir que no existen barreras para que los ciudadanos que no cuenten con algún grado de escolaridad se comuniquen con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, lo que confirma el uso de los **Protocolos de Atención** durante la prestación del servicio. A su vez, le permite al funcionario público reconocer cual es el mejor lenguaje a usar de acuerdo al nivel de escolaridad del ciudadano, permitiendo una mayor claridad en la comprensión de la información.

Clasificación Por Nivel De Escolaridad

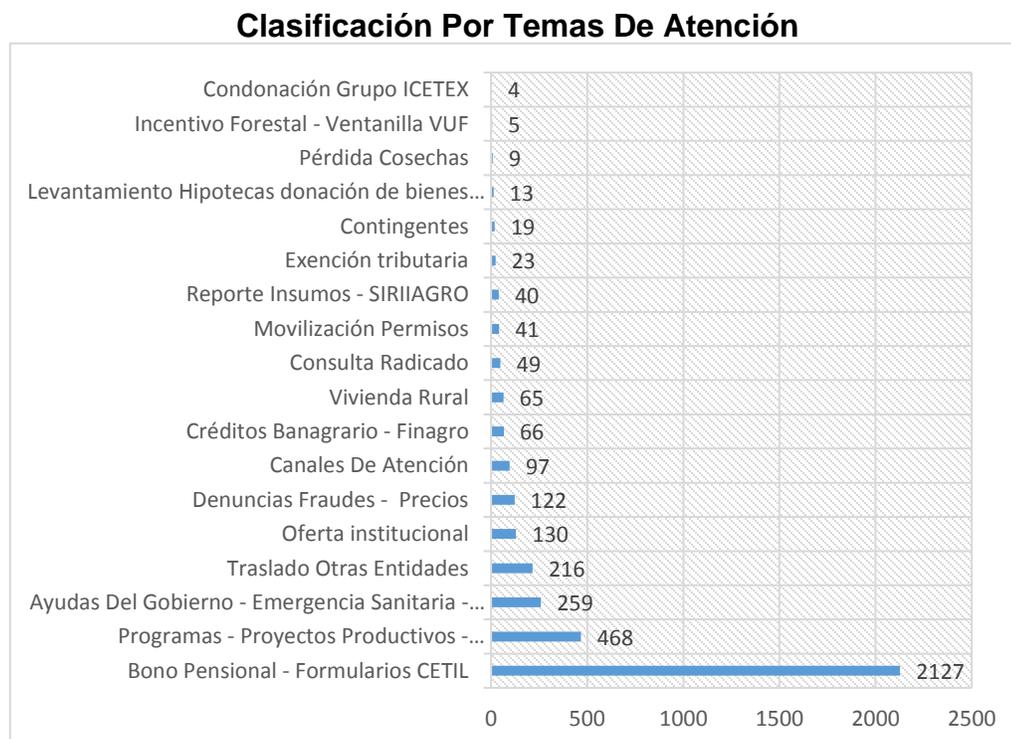


Gráfica No.5 Clasificación Por Nivel De Escolaridad
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónico – MADR



4.5. Clasificación Variable Intrínseca – Temas De Atención

Los ciudadanos que se comunicaron al Ministerio a través de la línea telefónica PBX conmutador, entre marzo y diciembre del 2020, buscaban información u orientación en los temas de atención que refleja la siguiente gráfica.



Gráfica No.6 Clasificación Por Temas De Atención
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónico – MADR

El tema de interés con mayor consulta fue **Bono Pensional – Formulario Cetil**, lo que permite inferir que la atención a través del canal telefónico durante el año 2020 permitió proteger la vida de estos ciudadanos que en su gran mayoría son exfuncionarios de las entidades liquidadas, al evitar el desplazamiento a la entidad, puesto que sus trámites pueden ser solicitados telefónicamente.

Por otra parte, se evidencian que existen diferentes temas de interés para los ciudadanos, como; Programas – Proyectos Productivos, Ayudas del Gobierno – Emergencia Sanitaria, entre otros, por lo cual es importante tener conocimiento en este tipo de temas, para informar al ciudadano cuando este lo requiera.



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La caracterización de los usuarios permite conocer aspectos de los ciudadanos, que pueden ser utilizados por los funcionarios públicos en el momento de brindar la orientación telefónica, logrando con ello aumentar los índices de satisfacción.
- Los ciudadanos que mantienen comunicación constante con el canal telefónico PBX Conmutador del Ministerio, son los exfuncionarios de las entidades liquidadas “Pensionados”, quienes su principal tema de interés es Bono Pensional – Formulario Cetil.
- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, debe continuar divulgando y promocionando los canales de atención que tiene habilitados para la comunicación con los ciudadanos, con el fin de que la población colombiana que requiera los servicios del Ministerio reconozca cuales y como usar los canales para su comunicación.
- Es importante fortalecer la divulgación de los canales virtuales y telefónicos, para que los ciudadanos eviten desplazamientos y puedan conocer de manera oportuna los servicios del Ministerio.
- Teniendo en cuenta que los ciudadanos que se comunican al Ministerio tienen diferentes temas de atención, se hace necesario una comunicación efectiva entre todas las dependencias del Ministerio, buscando así contar con la información necesaria para resolver cualquier inquietud que se le presente al ciudadano.

Elaborado Por:	Alexis Johanna Sánchez Urrego Contratista	
Aprobado Por:	Lina Marcela Hernández Valenzuela Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano	
Fecha.	Octubre 2021	