



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Utilización Canal Telefónico y Presencial 2021

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2022**



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. ASPECTOS GENERALES | 4 |
| 1.1. Alcance | 5 |
| 2. OBJETIVO | 5 |
| 2.1. Objetivos Específicos | 5 |
| 3. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN | 6 |
| 4. ANALISIS DE LAS VARIABLES | 7 |
| 4.1. Clasificación Variable Geográfica – Ubicación | 8 |
| 4.2. Clasificación Variable Demográfica – Genero | 9 |
| 4.3. Clasificación Variable Demográfica – Tipo De Usuario | 10 |
| 4.4. Clasificación Variable Demográfica – Nivel De Escolaridad | 11 |
| 4.5. Clasificación Variable Intrínseca – Temas De Atención | 12 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 14 |



INTRODUCCION

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural por medio de la caracterización de usuarios quiere conocer las características, atributos y grupos representativos de los ciudadanos que buscan orientación de la entidad a través de los diferentes canales habilitados para su comunicación.

Como información base para realizar el informe, se tomaron los formatos de las atenciones realizadas por el Grupo De Atención Al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el año 2021. Estos formatos, fueron diligenciados con la información proporcionada por el ciudadano en el momento de la atención. Los datos fueron analizados bajo las variables; geográficas, demográficas e intrínsecas las cuales permiten conocer de forma amplia al ciudadano.

El informe contiene aspectos generales, objetivos, alcance, variables de medición, análisis de las variables, conclusiones y recomendaciones. Por lo cual, servirá para la toma de decisiones basadas en el análisis de la información.



1. ASPECTOS GENERALES

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el propósito de brindar 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 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. |
|  Telefónicos | Línea gratuita Nacional 018000510050 PBX Conmutador 2543300 | Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Lunes a viernes 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 Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Instagram: @minagriculturacol Chat Interactivo WhatsApp (3206717746) | Permanente Permanente Permanente Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Durante la emergencia sanitaria por el Covid 19 de Lunes a Domingo) |



Buscando que el Ministerio llegue a todos los ciudadanos, se hace necesario realizar un análisis para identificar características similares, que permitan ofrecer servicios e información a través de los múltiples canales mediante la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones.

Por tanto, la caracterización de usuarios consistirá en la descripción de las variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las características y necesidades de los usuarios que utilizan los canales de atención.

1.1. Alcance

Caracterizar a los ciudadanos que fueron atendidos de forma telefónica y presencial por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo rural durante el año 2021.

2. OBJETIVO

Definir las características, tipos de usuario y temas de interés de los ciudadanos que durante el año 2021 fueron atendidos de forma telefónica y presencial por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

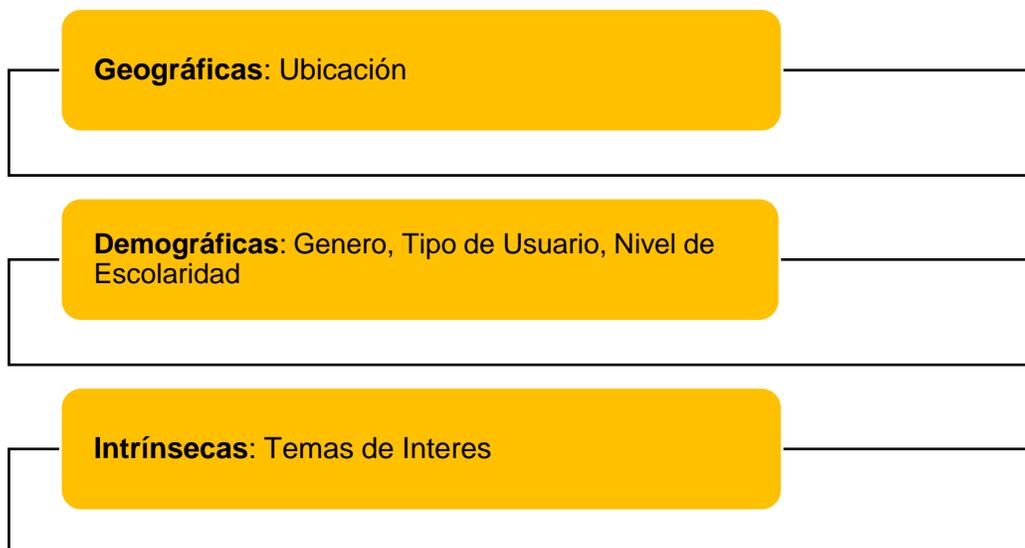
2.1. Objetivos Específicos

- Identificar las variables geográficas, demográficas e intrínsecas de acuerdo con la información recolectada en el formato Reporte de Atención Realizada.
- Identificar las características y aspectos más relevantes de los ciudadanos atendidos con el fin de establecer mejoras en la prestación del servicio



3. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

Para la caracterización de los usuarios atendidos por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, durante el año 2021, se determinó el uso de las siguientes variables:



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

De acuerdo al Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la 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 del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, se estableció que para la continuidad de la prestación de servicio al ciudadano y evitar el contacto y desplazamiento a los puntos de atención, se deben adoptar canales virtuales y telefónicos utilizando herramientas tecnológicas y comunicaciones.

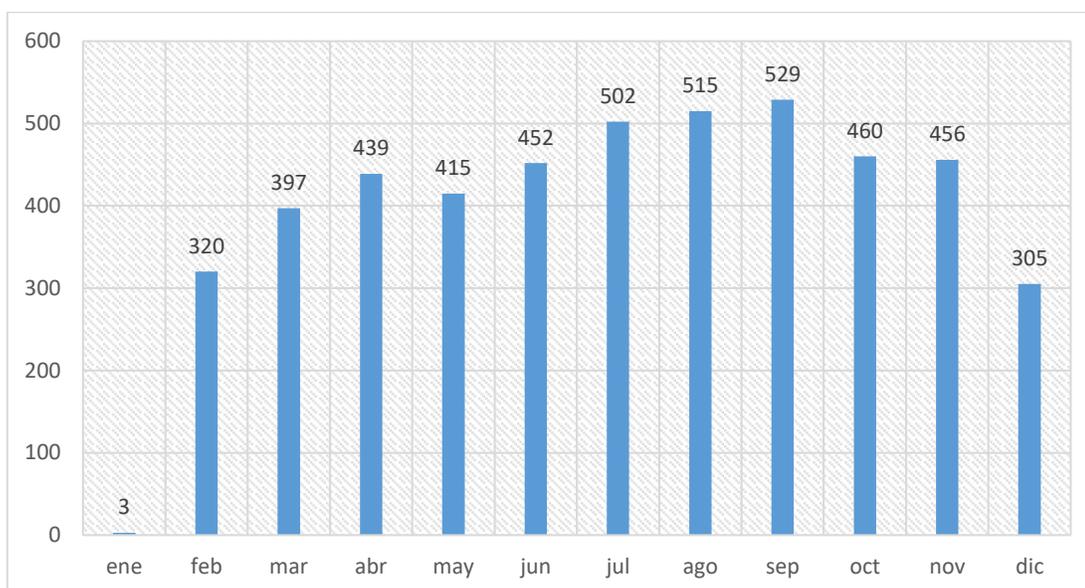
El Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, durante el año 2021, brindo orientación telefónica hasta el 31 de agosto y activo la atención presencial el 1 de septiembre. Se atendieron 4793 ciudadanos, a través del canal telefónico PBX Conmutador y/o se acercaron a la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano ubicada en el edificio de Bancol, de acuerdo con la información que se encuentra en las bases de datos de la entidad.

Los meses de mayor consulta por parte de los ciudadanos fueron; septiembre y agosto, con un registro de 529 y 515, respectivamente. Se realiza un promedio de registros de atenciones de febrero a diciembre, excluyendo los meses de agosto y septiembre por ser meses de mayor consulta, donde se obtuvo un promedio de 416 atenciones.



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

Ciudadanos Atendidos Año 2021



Gráfica No.1 Ciudadanos Atendidos por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el año 2021
Fuente: Base de datos reportes de atención 2021 – MADR

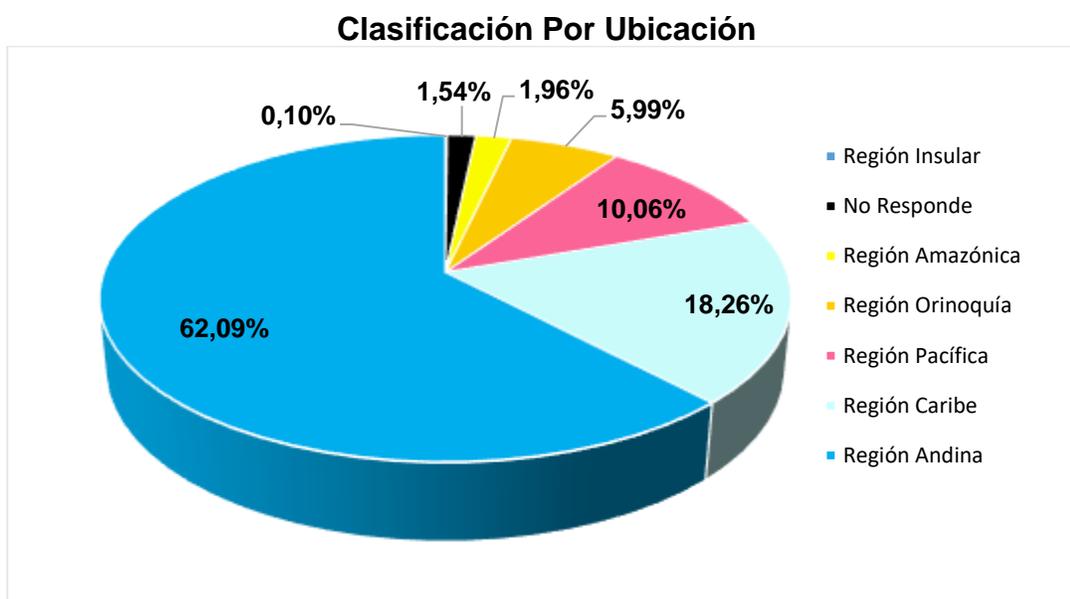
4.1. Clasificación Variable Geográfica – Ubicación

La variable geográfica, permite conocer donde se ubican los ciudadanos que buscan atención y orientación por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Por lo cual, al analizar los registros de las bases de datos del año 2021, se determina qué; la Región Andina es la región de mayor comunicación por parte de los ciudadanos, pues se encuentra representada en el 62,09% del total de los registros, seguida por la Región Caribe con un porcentaje del 18,26%, continua la Región Pacífica con el 10,06% , la Región Orinoquia con el 5,99%, Región Amazónica con el 1,96%, Ciudadanos que no



responden con el 1,54% y la Región Insular con un porcentaje del 0,10% del total de los registros.

Los resultados permiten inferir, que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, es conocido en todas las regiones de Colombia, por lo cual es importante, la promoción de los canales para la atención, sobre todo en aquellas regiones con menor registro, pues permitirá que los ciudadanos que requieran tener comunicación con el Ministerio, ya sea de forma telefónica o presencial, conozca cómo establecer dicho contacto.



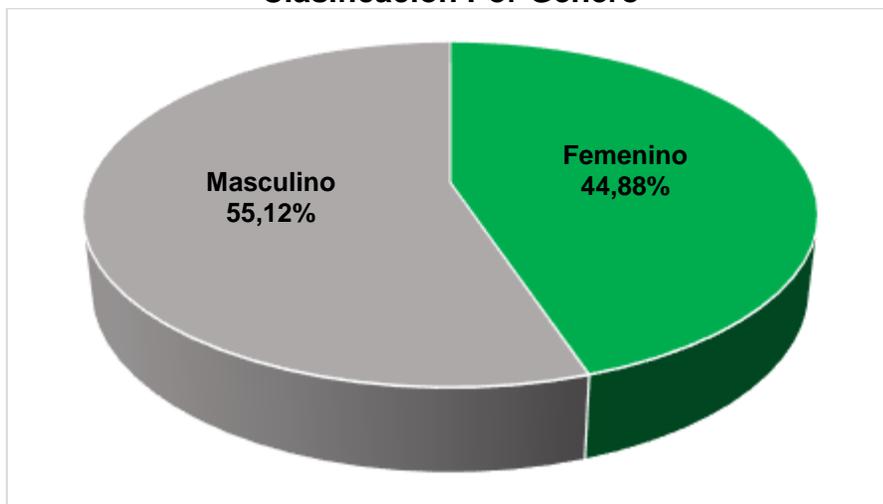
Gráfica No.2 Clasificación Por Ubicación
Fuente: Base de datos reportes de atención 2021 – MADR

4.2. Clasificación Variable Demográfica – Genero

Las atenciones brindadas en el año 2021 por el Grupo de Atención al Ciudadano registran que; el 55,12% de los usuarios atendidos pertenecen al género masculino y el 44,88% al género femenino, esto de acuerdo con los registros de la base de datos.



Clasificación Por Genero

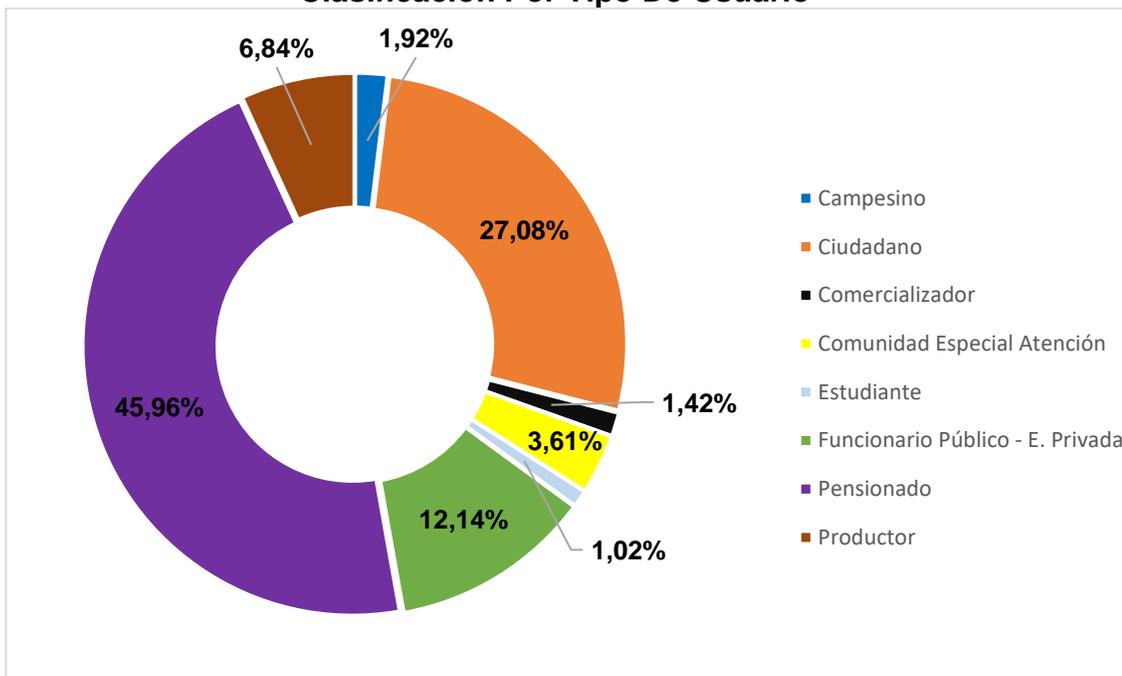


Gráfica No.3 Clasificación Por Genero
Fuente: Base de datos reportes de atención 2021 – MADR

4.3. Clasificación Variable Demográfica – Tipo de Usuario

En la variable demográfica – Tipo de Usuario se analizó el reporte de ciudadanos atendidos por el Grupo de Atención al ciudadano durante el año 2021, donde los resultados fueron los siguientes:

Clasificación Por Tipo De Usuario



Gráfica No.4 Clasificación por Tipo de Usuario
Fuente: Base de datos reportes de atención 2021 – MADR



De acuerdo con la gráfica, se observa que: el 45,96% de los ciudadanos atendidos corresponden al tipo de usuario **Pensionado**, pues el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, asumió como función entregar información laboral de los exfuncionarios de entidades liquidadas como; Incoder, Idema, Caja Agraria, Incora, Inpa, Inat, Himat. Razón por la cual, este tipo de usuario se comunica con el Ministerio, pues requieren de los documentos que les permitan avanzar en su trámite pensional.

De igual manera, se tiene un porcentaje del 27,08% para el tipo de usuario Ciudadano, el 12,14% para Funcionario Público – Funcionario Empresa Privada, el 6,84% para Productor, el 3,61% para Comunidad de Especial Atención, el 1,92% para Campesino, el 1,42% para Comercializador y el 1,02% del total de los registros para el tipo de usuario Estudiante.

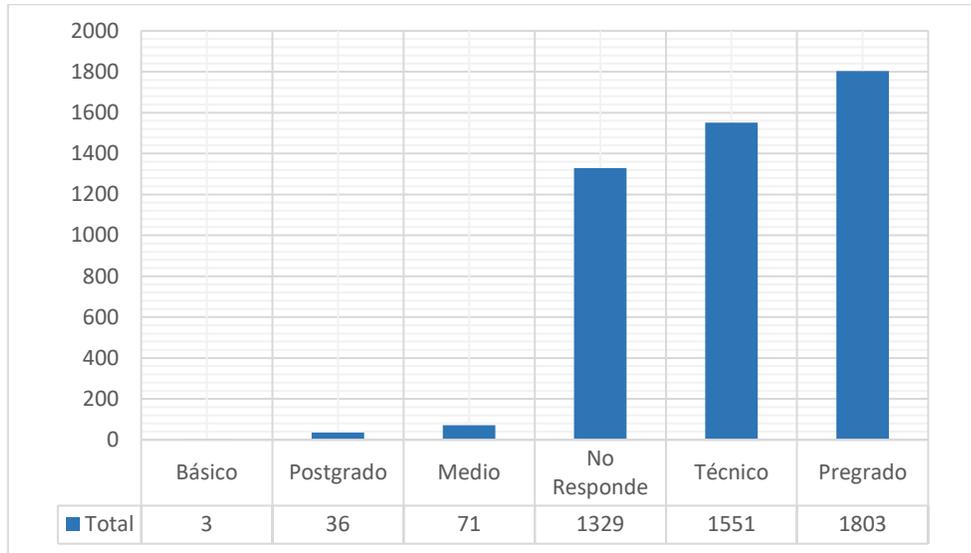
4.4. Clasificación Variable Demográfica – Nivel De Escolaridad

Los ciudadanos atendidos durante el 2021 por el Grupo De Atención al Ciudadano cuentan con el siguiente nivel de escolaridad; 1803 ciudadanos tienen un pregrado, 1551 son técnicos, 1329 no responden, 71 ciudadanos cuentan con educación media, 36 tienen postgrado y 3 cuentan con una educación básica.

Es importante que los funcionarios brinden una orientación adecuada a los ciudadanos, sin importar su nivel de escolaridad ya sea que el usuario que se comunique cuente con educación básica o postgrado.



Clasificación Por Nivel De Escolaridad



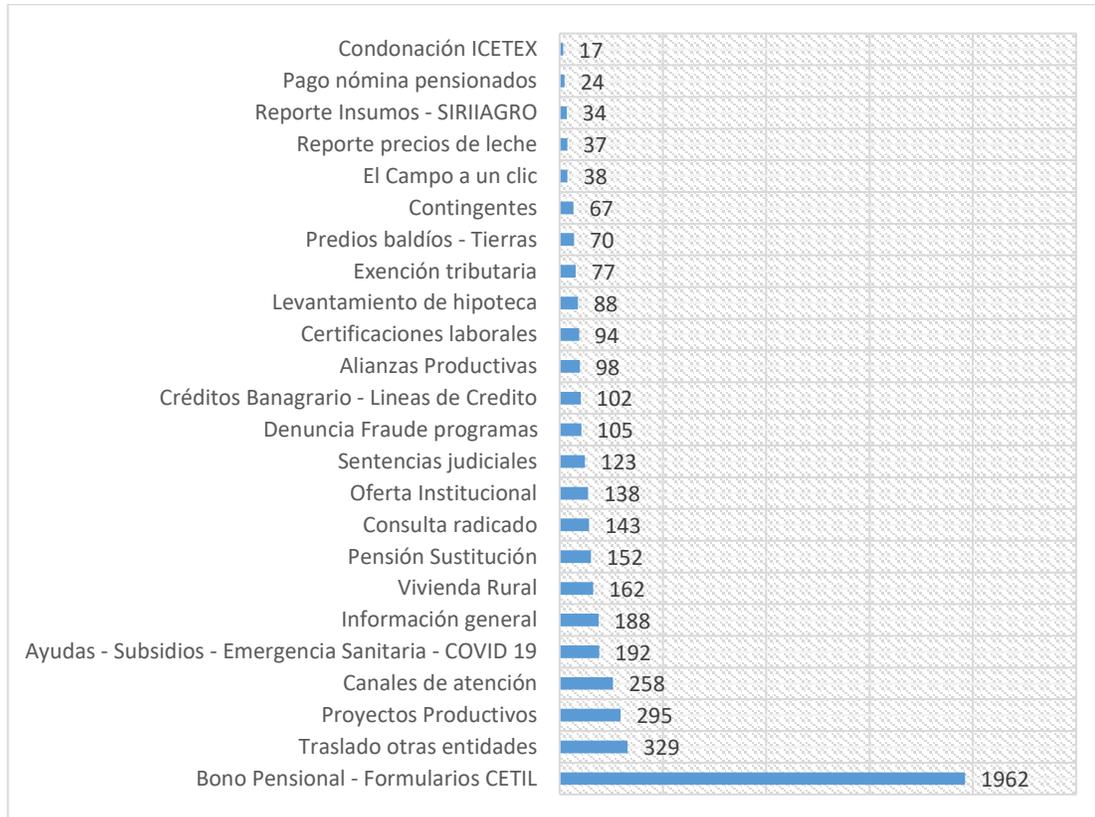
Gráfica No.5 Clasificación Por Nivel De Escolaridad
Fuente: Formato Reporte Atención Telefónico – MADR

4.5. Clasificación Variable Intrínseca – Temas De Atención

Esta variable refleja los temas de atención más consultados por los ciudadanos durante el año 2021.



Clasificación Por Temas De Atención



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

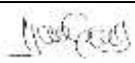
El Bono pensional- Formulario Cetil, fue el tema de interés de mayor consulta por parte de los ciudadanos que fueron atendidos a través de los canales del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural durante el año 2021 y esta variable tiene relación con la variable demográfica tipo de usuario, donde el pensionado fue el tipo de usuario que registro mayor número de atenciones, por tanto se concluye que los pensionados son los ciudadanos que buscan tener una comunicación constante con el Ministerio buscando se le dé tramite a su formulario cetil, el cual le permitirá realizar su solicitud de pensión.

De igual manera, se registran otras consultas de interés para los ciudadanos como; temas competencia de otras entidades, proyectos productivos, oferta institucional, contingentes, entre otros. Por lo cual, es importante que el Grupo de Atención al Ciudadano cuente con información de la entidad, pues esto permite tener la información clara para cuando el usuario se comunique.



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se encuentra al servicio de todos los ciudadanos y esto se refleja en los resultados de la variable geográfica – ubicación, pues existen registros de atención de todas las regiones de Colombia, por lo cual, es importante continuar con la divulgación de los medios de atención habilitados por el Ministerio, logrando que los ciudadanos que requieran comunicarse con la entidad conozcan como hacer uso de estos.
- Teniendo en cuenta que el tipo de usuario que tiene mayor comunicación con el Ministerio es el “Pensionado”, se sugiere que su atención se realice a través del canal telefónico, evitando desplazamientos que puedan colocar en riesgo su vida.
- El lenguaje claro debe continuar siendo Política de Atención al Ciudadano, puesto que el nivel de escolaridad de los usuarios que se comunican con el Ministerio está desde básico hasta postgrado, por lo cual es importante que la información que se transmite sea clara sin importar el tipo de persona que se comunica.
- Se evidencia una gran diversidad de temas de consulta, por lo cual es necesario trabajar de forma conjunta con las diferentes áreas del Ministerio, permitiendo conocer información que puedan aclarar los interrogantes de los ciudadanos que se comunican.
- Los canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural facilitan la comunicación del ciudadano con la entidad.

| | | |
|----------------|---|--|
| Elaborado Por: | Alexis Johanna Sánchez Urrego Contratista |  |
| Aprobado Por: | Lina Marcela Hernández Valenzuela Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano |  |
| Fecha: | Mayo 12 2022 | |