

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Utilización Canal Telefónico y Presencial 2023

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2024

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Alcance	4
2. OBJETIVO	4
2.1. Objetivos Específicos	5
3. VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN	5
4. ANALISIS DE LAS VARIABLES	6
4.1. Clasificación Variable Geográfica – Ubicación	6
4.2. Clasificación Variable Demográfica – Tipo de Usuario	7
4.3. Clasificación Variable Intrínseca – Temas De Atención	8
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10

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.

La información que se utilizó para hacer el análisis fue la reportada por el grupo atención al ciudadano en el formulario FORMS del periodo 2023.

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 transitoria Carrera 7 No. 32-84 Local 112 Ciudadela San Martín Radicación Física transitoria Carrera 7 No. 32-84 Local 112 Ciudadela San Martín	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 	PBX Conmutador (601) 254-3300	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtuales	Formulario Virtual	Permanente

	<p>https://pqr.minagricultura.gov.co/</p> <p>Correo Institucional atencionalciudadano@mianagricultura.gov.co</p> <p>Redes Sociales X: @MinAgricultura Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Instagram: @minagriculturacol</p> <p>Chat Interactivo</p>	<p>Permanente</p> <p>Permanente</p> <p>Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p>
---	--	--

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 2023.

2. OBJETIVO

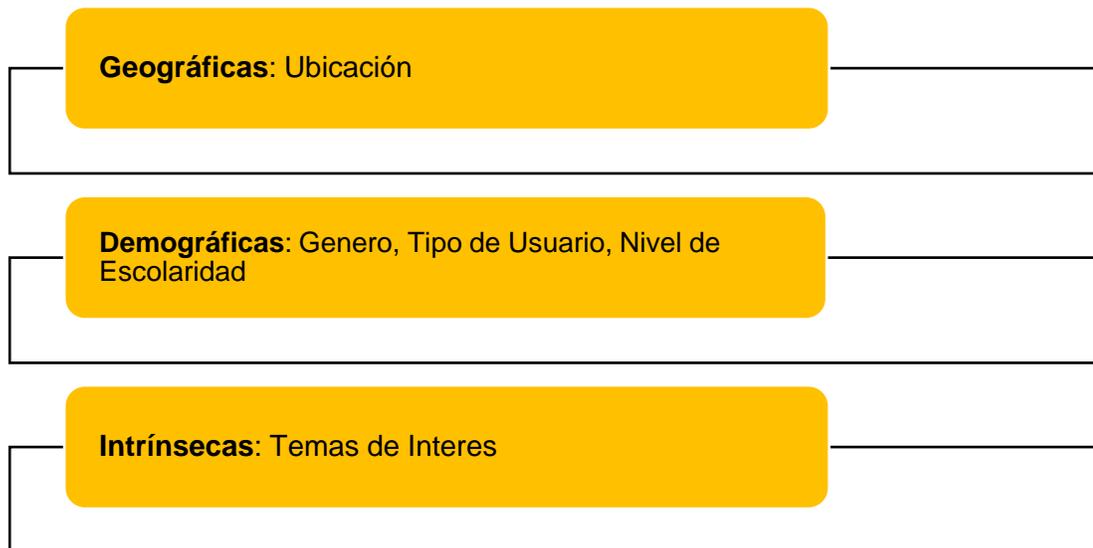
Definir las características, tipos de usuario y temas de interés de los ciudadanos que durante el año 2023 fueron atendidos de forma telefónica y presencial por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

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 2023, 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 con 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

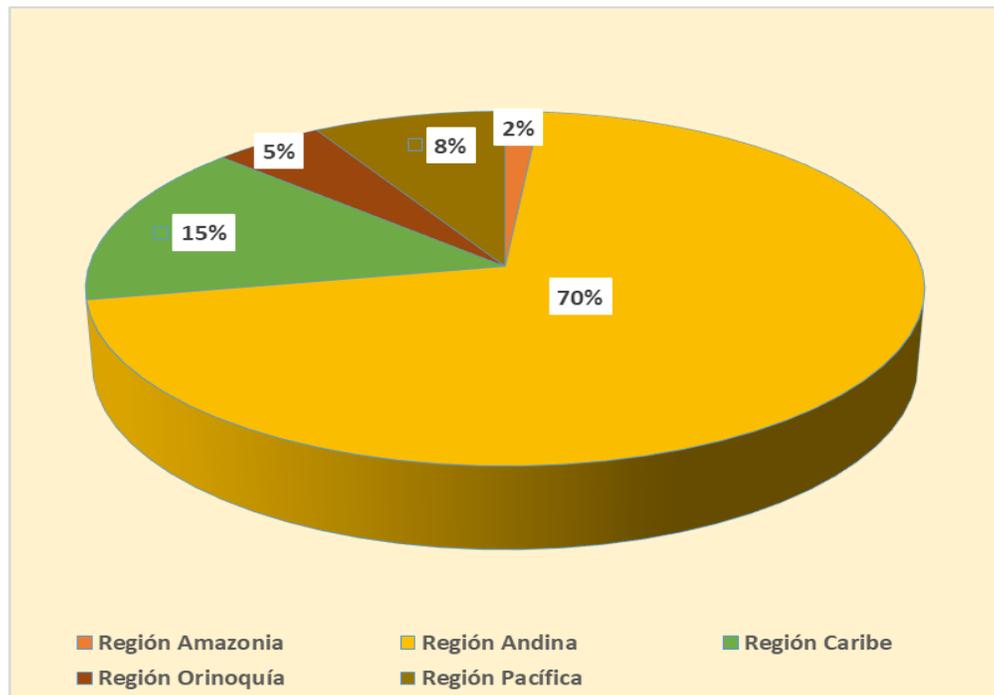
El Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, durante la vigencia 2023, brindó orientación y atención a 3.728 ciudadanos

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 2023, se determina qué; la Región Andina es la región de mayor comunicación por parte de los ciudadanos, pues se encuentra representada en el 70% del total de los registros, seguida por la Región Caribe con un porcentaje del 15%, continua la Región Pacífica con el 8%, la Región Orinoquía con el 5%, y la Región Amazonia con el 2%, 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.

Clasificación Por Ubicación

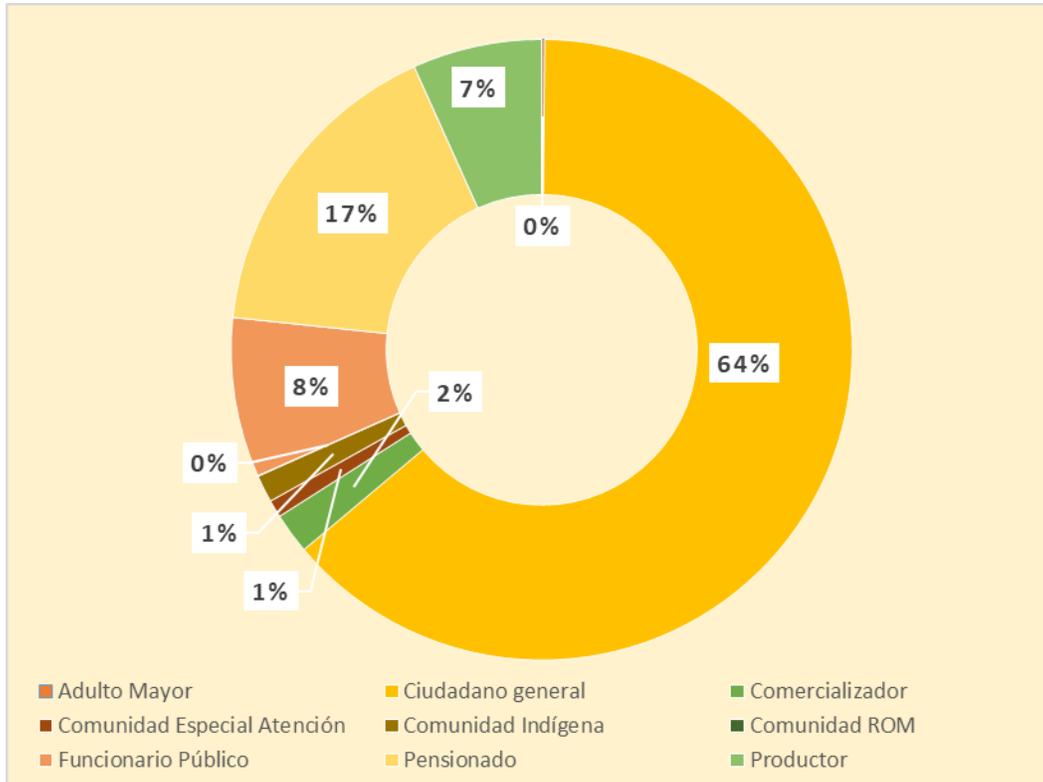


Gráfica No.1 Clasificación Por Ubicación
Fuente: Base de datos reportes de atención 2023 – MADR

4.2. 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 2023, donde los resultados fueron los siguientes:

Clasificación Por Tipo De Usuario



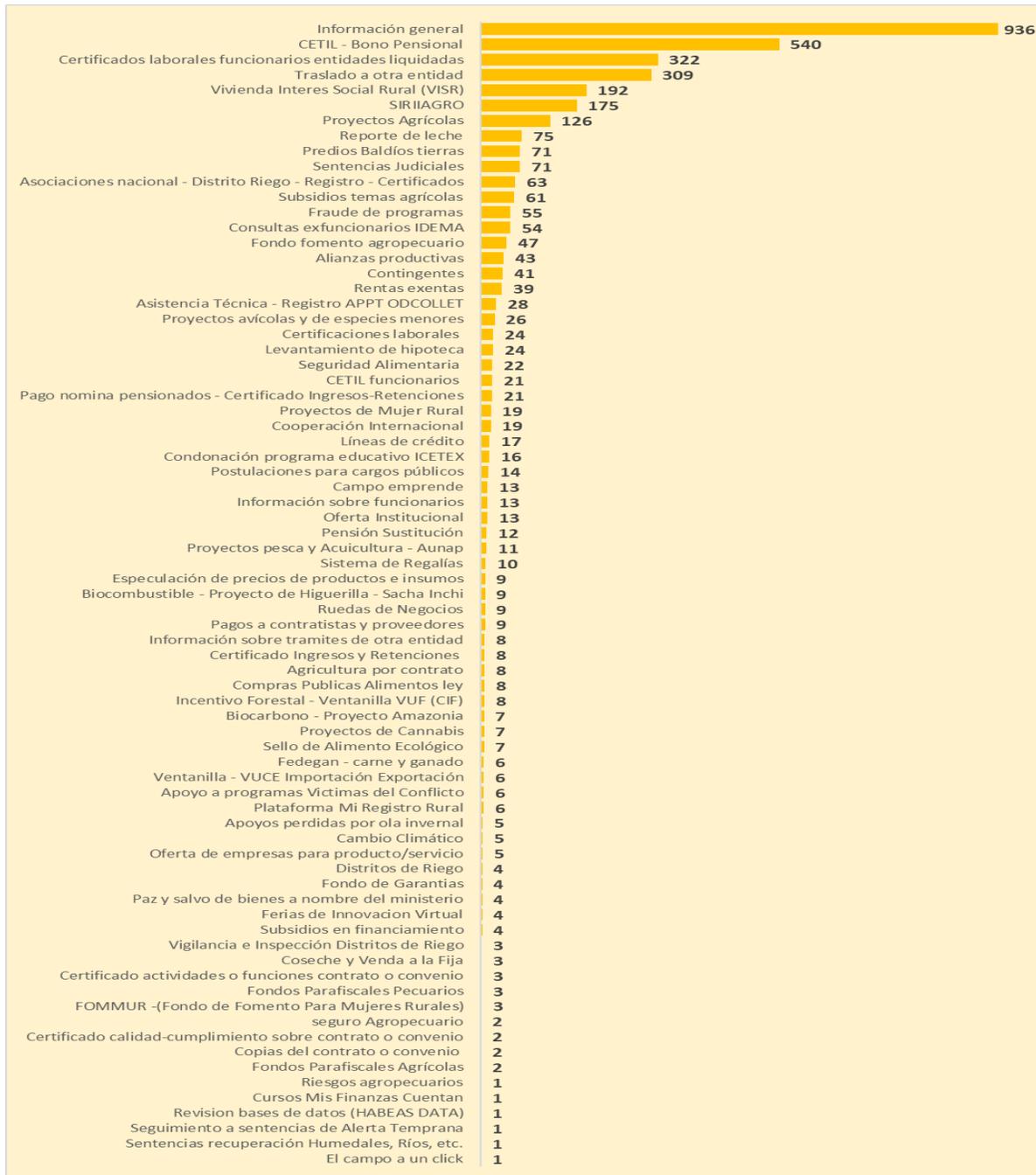
Gráfica No.2 Clasificación por Tipo de Usuario
Fuente: Base de datos reportes de atención 2023– MADR

De acuerdo con la gráfica, se observa que: el 64% de los ciudadanos atendidos corresponden al tipo de usuario **CIUDADANO General**, seguido de pensionado con el 17%, el 8% para funcionario público y el 7% para productor.

4.3. Clasificación Variable Intrínseca – Temas De Atención

Esta variable refleja los temas de atención más consultados por los ciudadanos durante el año 2023.

Clasificación por Temas de Atención



Gráfica No.3 Clasificación por Temas de Atención
Fuente: Base de datos reportes de atención 2023– MADR

A parte de la de la consulta o información general, con 540 solicitudes 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 2023.

De igual manera, se registran otras consultas de interés para los ciudadanos como; temas certificados Laborales de funcionarios de Entidades Liquidadas con 322 atenciones, le sigue Vivienda Interés Social Rural (VISR) con 192 atenciones, y con 175 atenciones se encuentra SIRIIAGRO. 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 comuniqué.

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.
- 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.

Abril 15 de 2024

Elaboró: Joe Guzmán Bolaños – Contratista Grupo Atención al Ciudadano 

Aprobó: Lina M Hernández V- Coordinadora Atención al Ciudadano 