



MINAGRICULTURA



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Utilización Canal presencial 2017

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2018**

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

Para que el Ministerio pueda llegar a todos los ciudadanos, se hace necesario realizar un análisis, caracterización e identificación de 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.

ALCANCE

Caracterizar a los ciudadanos que utilizaron el canal de atención presencial en el año 2017.

OBJETIVO

Definir las características de los ciudadanos que durante el año 2017 hicieron uso del canal de atención presencial, como también conocer sus necesidades y principales temas de interés y consulta.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar, a través de la información recolectada en el punto de atención, 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 presencial, para coordinar y trabajar con las dependencias misionales del Ministerio en el mejoramiento de la atención.

VARIABLES DE MEDICIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

A través de las variables de medición, se busca identificar un segmento de la población con características diversas que permita conocer el tipo de usuario que utiliza el canal presencial y los trámites y servicios que requieren en la entidad.

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.

Actividad económica: Permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano

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

Uso de canales: Canales de atención que el ciudadano efectivamente utiliza la cual permite identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta la frecuencia de su uso.

Dialecto: Permite conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones con el propósito de definir el lenguaje más apropiado para lograr mayor entendimiento entre el ciudadano y el servidor.

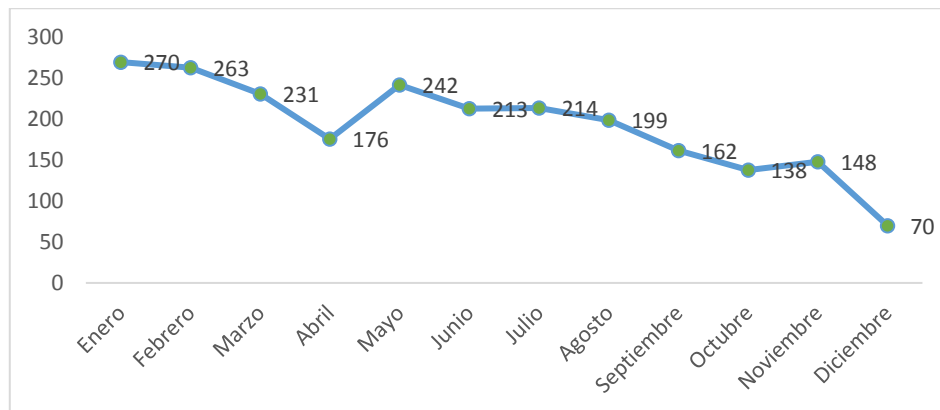
Intereses: Información que cautiva la atención al ciudadano, lo que permite identificar los temas comunes que facilitan la comunicación con los ciudadanos.

RESULTADOS

Para el año 2017, se brindó atención y orientación a 2.326 ciudadanos que utilizaron el canal presencial ubicado en la carrera 8 No 12B-31 piso 5 de acuerdo con la información que se encuentra en las bases de datos del Grupo Atención al Ciudadano.

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

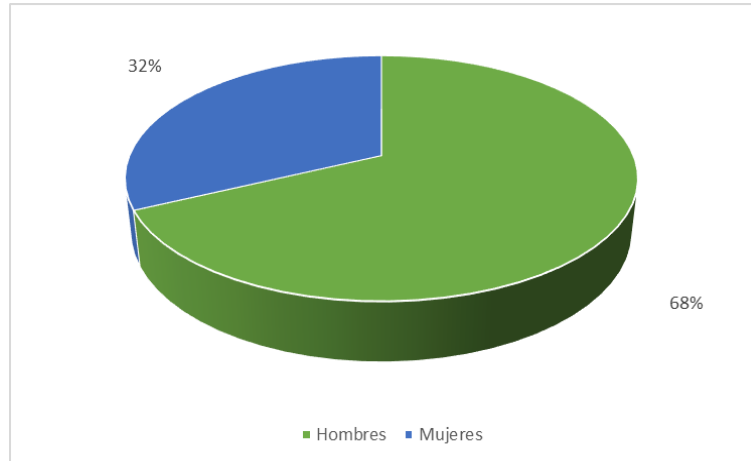
Ciudadanos Atendidos Canal Presencial 2017



Gráfica No.1 Ciudadanos Atendidos Canal Presencial
Fuente: Formato Atención Presencial - MADR

De acuerdo a la clasificación por género en 2017, del total de los ciudadanos atendidos por el Grupo Atención al Ciudadano, el 68% son hombres y 32% mujeres.

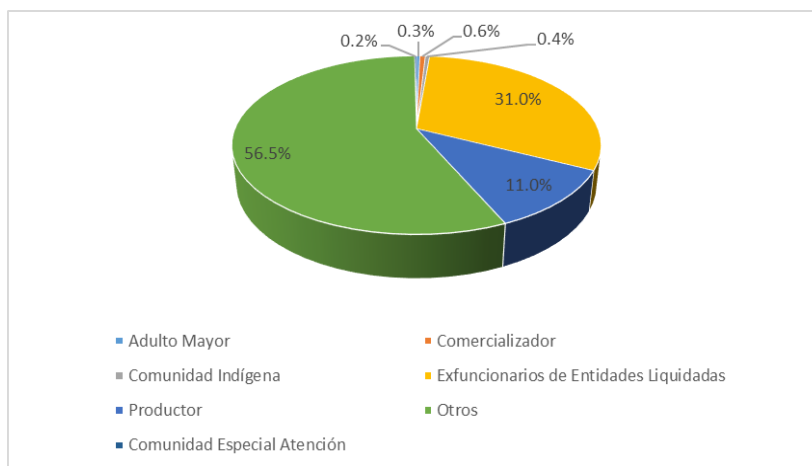
Clasificación por Género



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

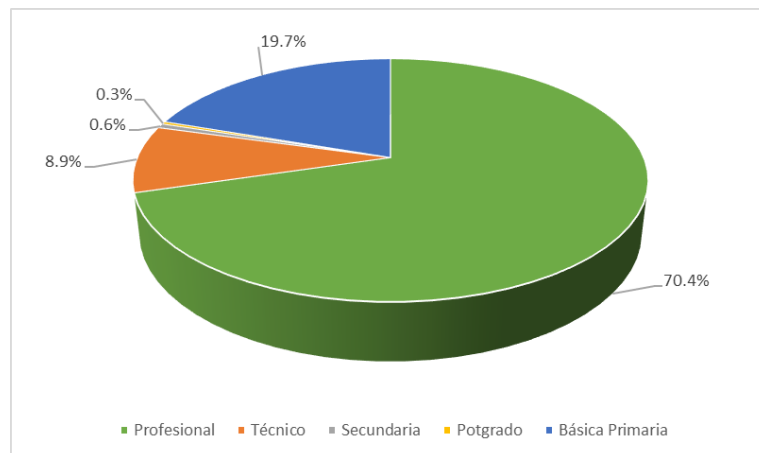
En la gráfica anterior podemos concluir, que el tipo de usuario **Otros**, donde se relacionan las siguientes subcategorías: funcionarios de las diferentes alcaldías y gobernaciones y estudiantes, tuvo la mayor participación con el 56.5%, seguido la de los **Exfuncionarios de Entidades Liquidadas** con el 31.0%, y 11% **Productores**.

Es importante mencionar, que para el 2017, los tipos de usuarios que utilizaron el canal presencial fueron los funcionarios de diferentes alcaldías y gobernaciones, donde solicitaban información del estado de los proyectos que fueron radicados en el Ministerio en el marco de los diferentes programas y proyectos que se formularon para el sector agropecuario.

Igualmente, los exfuncionarios de las entidades liquidadas, utilizaron el canal presencial para realizar las solicitudes de certificación laboral y/o hacer seguimiento al estado de sus requerimientos.

Con respecto al nivel de escolaridad de los ciudadanos que utilizaron el canal presencial, la clasificación profesional fue la de mayor participación con el 70.4% seguido de básica primaria con el 19.7% y técnico con el 8.9%.

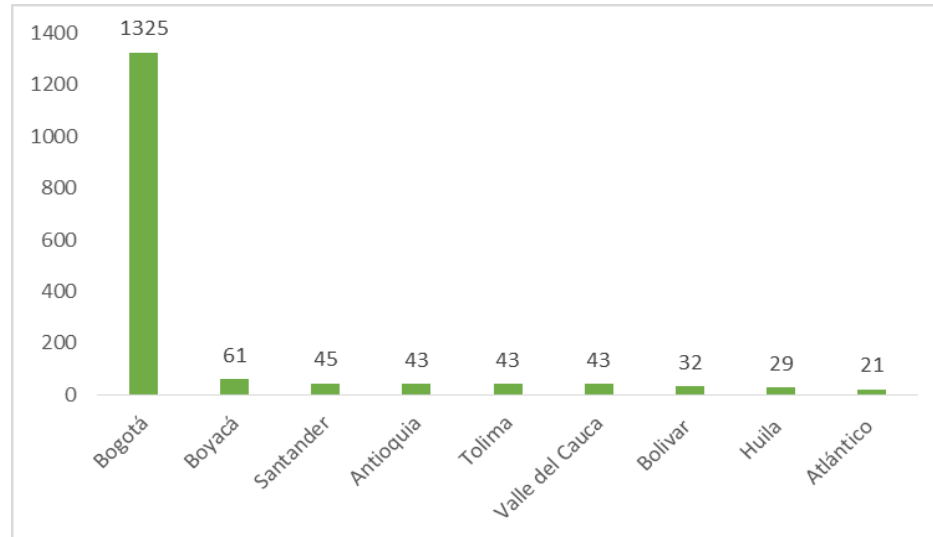
Clasificación por Nivel de Escolaridad



Gráfica No.4 Clasificación por nivel de escolaridad
Fuente: Formato Atención Presencial – MADR

Por otro lado, de acuerdo a la ubicación de los ciudadanos que se acercaron al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para solicitar información y orientación en el canal presencial se destaca la ciudad de Bogotá (1325), seguido de Boyacá (61), Santander (45); Antioquia, Tolima y Valle del Cauca (43).

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.

- Retroalimentar y socializar a los funcionarios que brindan atención presencial, sobre los protocolos de atención definidos para este canal, con el objetivo de prestar un servicio amable y con calidez.

Elaborado por: Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano

Fecha: Abril de 2018