

USUARIOS Y CIUDADANOS

ATENDIDOS, JULIO 2023



Análisis de datos

Tema más consultado por los ciudadanos en el mes de **JULIO**

Estructuración y cofinanciación de proyectos

Sexo 38%
60%

De las 2.681 asesorías fuera de los radicados PQRSDF, 1.008 fueron realizadas por mujeres y 1.597 por hombres, 76 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas y/o seguimiento realizado a los agentes de servicio.

23% Educación PROFESIONAL

En el mes de julio, de las 2.681 asesorías realizadas, **1.046 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:
 EDUCACIÓN PRIMARIA: 175
 EDUCACIÓN BACHILLERATO: 317
 EDUCACIÓN TÉCNICA: 232
 EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 83
 ESTUDIOS PROFESIONALES: 610
 ESTUDIOS DE POSGRADO: 114
 ESTUDIOS DE MAESTRIA: 27
 49 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo; se puede observar el gran interés de los ciudadanos que manifiestan tener estudios profesionales por trabajar en el desarrollo del campo independientemente de su nivel educativo.

CANAL MÁS USADO PQRSDF

Rango de edad ADULTEZ 59%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 93 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 1.587 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 277 ciudadanos, 724 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital.

100% Calificación de la asesoría EXCELENTE - BUENO

Con respecto a la percepción de la asesorías entregadas en el mes de julio, los ciudadanos se sintieron muy satisfechos con la información recibida por parte de los asesores, teniendo la totalidad de las calificaciones con percepciones sobresalientes.

68% Correo

De los ciudadanos asesorados, 1.825 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

Los ciudadanos se encuentran satisfechos con la información que reciben al contactarse con la Agencia, **manifiestan tener una información clara y oportuna.**

61% Grupo de interés PERSONA NATURAL

Dentro de la clasificación de grupos de interés, se recibieron consultas de los siguientes:
ASOCIACIONES DE USUARIOS: 702
 EMPRESAS: 76
 ENTES TERRITORIALES: 25
 ENTIDADES PÚBLICAS: 35
 FUNDACIONES: 9
 ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 167
 PERSONAS JURÍDICAS: 25
 UNIVERSIDADES: 11
PERSONAS NATURALES: 1.630
 Las personas naturales son quienes más realizan consultas a la Entidad; sin embargo, cabe destacar el interés de la organizaciones sociales, comunitarias y productivas por acceder o conocer los trámites y servicios de la Entidad.

11% Condición vulnerable VÍCTIMA

De las 2.681 asesorías realizadas fuera de las PQRSDF 291 ciudadanos reportaron tener una condición de **VÍCTIMA**, 2.390 **NO REPORTARON** alguna condición de vulnerabilidad.

65% Acceso a internet

De los 2.681 ciudadanos que consultaron en el mes de julio 1.731 manifestaron tener acceso a Internet.

