

# USUARIOS Y CIUDADANOS

ATENDIDOS, AGOSTO 2023



## Análisis de datos

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

## Estructuración y cofinanciación de proyectos

**Sexo** 36%  
61%

De las 3.132 asesorías fuera de los radicados PQRSDF, 1.123 fueron realizadas por mujeres y 1.921 por hombres, 88 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas



**CANAL MÁS USADO** PQRSDF

**Rango de edad** 35%  
**ADULTEZ**

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 113 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 1.593 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 344 ciudadanos, 1.082 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital.

**100%** **Calificación de la asesoría**  
**EXCELENTE - BUENO**

La percepción de los ciudadanos con respecto a las asesorías entregadas en el mes de agosto, los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte de los asesores, teniendo la totalidad de las calificaciones con percepciones sobresalientes.



EN EL MES DE AGOSTO, 44.000 CIUDADANOS CONSULTARON LA PAGINA WEB DE LA ADR, TENIENDO COMO **CONSULTA FAVORITA** LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA CONVOCATORIA PIDAR ASOCIATIVA..

**45%** **Grupo de interés**  
**PERSONA NATURAL**



Dentro de la clasificación de grupos de interés, se recibieron consultas de los siguientes:

- ASOCIACIONES DE USUARIOS:** 1.371
- EMPRESAS: 67
- ENTES TERRITORIALES: 4
- ENTIDADES PÚBLICAS: 33
- FUNDACIONES: 12
- ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 215
- PERSONAS JURÍDICAS: 12
- UNIVERSIDADES: 3
- PERSONAS NATURALES:** 1.415

Las personas naturales son quienes más realizaron consultas a la Entidad; sin embargo, durante el mes de agosto muchos ciudadanos pertenecientes a asociaciones de usuarios se acercaron a los puntos de servicio al ciudadano con el propósito de obtener mayor información de la convocatoria vigente, siendo estos el **44%** de las consultas realizadas en dicho mes.



**18%** **Educación**  
**PROFESIONAL**

En el mes de agosto, de las 3.132 asesorías realizadas, **1.710 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

- EDUCACIÓN PRIMARIA: 168
- EDUCACIÓN BACHILLERATO: 327
- EDUCACIÓN TÉCNICA: 137
- EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 93
- ESTUDIOS PROFESIONALES: 563
- ESTUDIOS DE POSGRADO: 65
- ESTUDIOS DE MAESTRIA: 15

49 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo; en el mes de agosto incrementó el número de ciudadanos con estudios de posgrado y superiores.



**69%** **Correo**

De los ciudadanos asesorados, 2.160 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.**



**9%** **Condición vulnerable**  
**VÍCTIMA**

De las 3.132 asesorías realizadas fuera de las PQRSDF 270 ciudadanos reportaron tener una condición de VÍCTIMA, 2.862 prefieren **NO REPORTAR** alguna condición de vulnerabilidad.

**63%** **Acceso a internet**



De los 3.132 ciudadanos que consultaron en el mes de agosto 1.978 manifestaron tener acceso a Internet.



PRESENCIAL



TELEFÓNICO



PÁGINA WEB



Denuncias



CHATS