

# USUARIOS Y CIUDADANOS

ATENDIDOS, SEPTIEMBRE 2023



## Análisis de datos

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

## OFERTA MISIONAL

**Sexo** 40%  
56%

De las 3.172 asesorías fuera de los radicados PQRSDF, 1.263 fueron realizadas por mujeres y 1.771 por hombres, 138 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas o seguimiento realizado a los asesores de los puntos de atención.

**30%** Educación PROFESIONAL

En el mes de septiembre, de las 3.172 asesorías realizadas, **1.477 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 153  
EDUCACIÓN BACHILLERATO: 258  
EDUCACIÓN TÉCNICA: 110  
EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 55  
ESTUDIOS PROFESIONALES: 948  
ESTUDIOS DE POSGRADO: 104  
ESTUDIOS DE MAESTRIA: 26

33 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo; en el mes de septiembre el 52% de ciudadanos que consultaron a la ADR manifestaron tener algún nivel educativo.

**CANAL MÁS USADO** PQRSDF

**Rango de edad** 43%  
**ADULTEZ**

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: ADOLESCENCIA (12 a 15 años) 1 JUVENTUD (16 a 26 años) 114 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 1.378 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 331 ciudadanos, 1.348 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital.

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

Frente a la percepción de los ciudadanos con respecto a las asesorías entregadas en el mes de septiembre, los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte de los asesores, teniendo la totalidad de las calificaciones con percepciones entre sobresaliente y bueno.

**72%** Correo

De los ciudadanos asesorados, 2.293 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

El total de ciudadanos asesorados durante septiembre, se encuentran satisfechos con la información que reciben al contactarse con la Agencia, **manifiestan tener una información clara y oportuna.**

EN EL MES DE SEPTIEMBRE, 40.000 CIUDADANOS CONSULTARON LA PAGINA WEB DE LA ADR, TENIENDO COMO **CONSULTA FAVORITA** LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA CONVOCATORIA PIDAR ASOCIATIVA.

**50%** Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS

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

**ASOCIACIONES DE USUARIOS: 1.586**

EMPRESAS: 88

ENTES TERRITORIALES: 5

ENTIDADES PÚBLICAS: 20

FUNDACIONES: 17

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 164

PERSONAS JURÍDICAS: 13

UNIVERSIDADES: 3

**PERSONAS NATURALES: 1.276**

Durante el mes de septiembre el 50% de los ciudadanos asesorados son pertenecientes a asociaciones de usuarios, quienes se acercaron a los puntos de servicio al ciudadano con el propósito de obtener mayor información de la convocatoria vigente, siendo este grupo de interés quien más realizó consulta en el último mes analizado.

**7%** Condición vulnerable VÍCTIMA

De las 3.172 asesorías realizadas fuera de las PQRSDF 225 ciudadanos reportaron tener una condición de VÍCTIMA, 1.369 prefieren **NO REPORTAR** alguna condición de vulnerabilidad.

**73%** Acceso a internet

De los 3.172 ciudadanos que consultaron en el mes de agosto 2.331 manifestaron tener acceso a Internet.

