

USUARIOS Y CIUDADANOS

ATENDIDOS, NOVIEMBRE 2023



CANAL MÁS USADO PQRSD

Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 39%

54%

De las 2.435 asesorías fuera de los radicados PQRSD, 943 fueron realizadas por mujeres y 1.323 por hombres, 169 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas o seguimiento realizado a los asesores de los puntos de atención.

Educación SUPERIOR 16%

En el mes de noviembre, de las 2.435 asesorías realizadas, **1.685 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

- EDUCACIÓN PRIMARIA: 76
- EDUCACIÓN BACHILLERATO: 120
- EDUCACIÓN TÉCNICA: 109
- EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 38
- ESTUDIOS PROFESIONALES: 336
- ESTUDIOS DE POSGRADO: 47
- ESTUDIOS DE MAESTRIA: 9

13 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo; en el mes de noviembre el 30% de ciudadanos que consultaron a la ADR manifestaron tener algún nivel educativo.

Rango de edad ADULTEZ 36%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 57 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 870 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 212 ciudadanos, 1.295 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 noviembre, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte de los asesores.

47% Correo

De los ciudadanos asesorados, 1.152 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.



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

56% Grupo de interés **ASOCIACIONES DE USUARIOS**

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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 1.373

- EMPRESAS: 28
- ENTES TERRITORIALES: 11
- ENTIDADES PÚBLICAS: 11
- FUNDACIONES: 5
- ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 110
- PERSONAS JURÍDICAS: 3
- UNIVERSIDADES: 3
- PERSONAS NATURALES: 890**

Durante el mes de noviembre el 56% de los ciudadanos que se acercaron a los puntos de atención para consultar sobre los trámites y servicios de la Entidad, manifestaron pertenecer a alguna organización asociativa; el 37% fueron personas naturales.

10% Condición vulnerable **VÍCTIMA**

De las 2.435 asesorías realizadas fuera de las PQRSD 238 ciudadanos reportaron tener una condición de **VÍCTIMA**, 1.369 prefieren **NO REPORTAR** alguna condición de vulnerabilidad.

30% Acceso a **internet**

De los 2.435 ciudadanos que consultaron en el mes de noviembre 739 manifestaron tener acceso a Internet.



Calle 43 # 57-41 Piso 1 CAN
Bogotá
Horario de Atención: Lunes a
Viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m
Unidades Técnicas Territoriales



Línea fija: +57 (601) 748 22 27
Celular: +57 316 834 1665
Unidades Técnicas
Territoriales



www.adr.gov.com
Link PQRSD



Correo
denuncias@adr.gov.co
Teléfono 601-7477827



A través de la página web
Lunes a viernes
8:00 am a 5:00 pm
WhatsApp: +57 316 834
1665