

# USUARIOS Y CIUDADANOS

ATENDIDOS, DICIEMBRE 2023



## Análisis de datos

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

## ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

**Sexo** 32%

56%

De las 1.163 asesorías fuera de los radicados PQRSD, 368 fueron realizadas por mujeres y 658 por hombres, 137 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas o no se suministró la información.

**Educación SUPERIOR** 16%

En el mes de diciembre, de las 1.163 asesorías realizadas, **813 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 57  
EDUCACIÓN BACHILLERATO: 59  
EDUCACIÓN TÉCNICA: 30  
EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 11  
ESTUDIOS PROFESIONALES: 159  
ESTUDIOS DE POSGRADO: 18  
ESTUDIOS DE MAESTRIA: 9

7 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo; en el mes de diciembre el 29% de ciudadanos que consultaron a la ADR manifestaron tener algún nivel educativo.

**Rango de edad ADULTEZ** 26%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: ADOLESCENCIA (12 a 15 años) 1 ciudadano, JUVENTUD (16 a 26 años) 21 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 297 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 89 ciudadanos, 755 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 realizadas en el mes de diciembre, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

**37% Correo**

De los ciudadanos asesorados, 403 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.



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

**51% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS**

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

**ASOCIACIONES DE USUARIOS: 594**

EMPRESAS: 12

ENTES TERRITORIALES: 3

ENTIDADES PÚBLICAS: 33

FUNDACIONES: 1

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 61

PERSONAS JURÍDICAS: 2

UNIVERSIDADES: 1

**PERSONAS NATURALES: 456**

Durante el mes de diciembre el 51% 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 39% fueron personas naturales.

**6% Condición vulnerable VÍCTIMA**

De las 1.163 asesorías realizadas fuera de las PQRSD solo 64 ciudadanos reportaron tener una condición de VÍCTIMA, 716 prefieren **NO REPORTAR** alguna condición de vulnerabilidad.

**45% Acceso a internet**

De los 1.163 ciudadanos que consultaron en el mes de diciembre 530 manifestaron tener acceso a Internet.

