

# USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

ENERO 2024



## Análisis de datos

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

### ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

**Sexo** 30%

59%

De las 1.050 asesorías fuera de los radicados PQRSDF, 343 fueron realizadas por mujeres y 671 por hombres, 36 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas o no se suministró la información.

**Rango de edad ADULTEZ** 31%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 22 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 356 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 107 ciudadanos, 646 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 enero, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

**45% Acceso a internet**

De los 1.050 ciudadanos que consultaron en el mes de diciembre 530 manifestaron tener acceso a Internet.

**49% Correo**

De los ciudadanos asesorados, 551 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

**61% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS**

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

**ASOCIACIONES DE USUARIOS: 671**

EMPRESAS: 15

ENTES TERRITORIALES: 4

ENTIDADES PÚBLICAS: 68

FUNDACIONES: 9

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 61

PERSONAS JURÍDICAS: 15

UNIVERSIDADES: 1

PERSONAS JURÍDICAS: 4

**PERSONAS NATURALES: 318**

Durante el mes de enero, el 61% 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 28% fueron personas naturales.

**Respuesta INMEDIATA** 41%

El 41% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de enero, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp

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

**40% Con NIVEL EDUCATIVO**

En las 1.050 asesorías realizadas en el mes de enero **589 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 36

EDUCACIÓN BACHILLERATO: 92

EDUCACIÓN TÉCNICA: 46

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 43

ESTUDIOS PROFESIONALES: 204

ESTUDIOS DE POSGRADO: 26

ESTUDIOS DE MAESTRIA: 8

6 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo; en el mes de enero el 40% de ciudadanos que consultaron a la ADR manifestaron tener algún nivel educativo.