

USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

FEBRERO 2024



Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 39%

57%

De las 1.092 asesorías fuera de los radicados PQRSDF, 426 fueron realizadas por mujeres y 627 por hombres, 39 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas o no se suministró la información.

Rango de edad ADULTEZ 35%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 31 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 382 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 147 ciudadanos, 632 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital.

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

Frente a la percepción de los ciudadanos con respecto a las asesorías brindadas en el mes de febrero, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

68% **Acceso a internet**

De los 1.092 ciudadanos que consultaron en el mes de febrero 740 manifestaron tener acceso a Internet.

51% **Correo**

De los ciudadanos asesorados, 558 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.



En el mes de Febrero 22.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR, para informarse de los trámites y servicios de la Entidad.

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

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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 665

EMPRESAS: 14

ENTES TERRITORIALES: 8

ENTIDADES PÚBLICAS: 22

FUNDACIONES: 11

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 21

PERSONAS JURÍDICAS: 6

UNIVERSIDADES: 1

PERSONAS JURÍDICAS: 3

PERSONAS NATURALES: 342

Durante el mes de febrero, el 61% de los ciudadanos acudieron a los canales de atención dispuestos por la Entidad, para consultar sobre los trámites y servicios brindados, manifestaron pertenecer a alguna organización asociativa; el 31% fueron personas naturales.

Respuesta INMEDIATA 36%

100

El 36% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de febrero, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.



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

44% **Con NIVEL EDUCATIVO**

En las 1.092 asesorías realizadas en el mes de febrero **570 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 48

EDUCACIÓN BACHILLERATO: 103

EDUCACIÓN TÉCNICA: 40

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 27

ESTUDIOS PROFESIONALES: 238

ESTUDIOS DE POSGRADO: 21

ESTUDIOS DE MAESTRIA: 8

37 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.