

# USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

ABRIL 2024



En el mes de Abril, 26.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 12.000 de ellos accedieron a la información relacionada con el trámite de extensión agropecuaria.

## Análisis de datos

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

### ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

**Sexo** 41%

56%

De las 1.853 atenciones fuera de los radicados PQRSDF, 756 fueron realizadas por mujeres y 1.029 por hombres, 68 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

56%

**Con NIVEL EDUCATIVO**

En las 1.853 asesorías realizadas en el mes de abril **728 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

- EDUCACIÓN PRIMARIA: 274
- EDUCACIÓN BACHILLERATO: 331
- EDUCACIÓN TÉCNICA: 80
- EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 32
- ESTUDIOS PROFESIONALES: 280
- ESTUDIOS DE POSGRADO: 43

20 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.



**CANAL MÁS USADO PQRSDF**

**Rango de edad ADULTEZ**

47%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 88 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 874 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 233 ciudadanos, 658 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 abril, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

**52% Acceso a internet**

De los 1.853 ciudadanos que consultaron en el mes de marzo 957 manifestaron tener acceso a Internet.

**52% Correo**

De los ciudadanos asesorados, 969 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

51%

**Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS**



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

**ASOCIACIONES DE USUARIOS: 952**

CONSEJO COMUNITARIO: 1

EMPRESAS: 43

ENTES TERRITORIALES: 25

ENTIDADES PÚBLICAS: 28

FUNDACIONES: 5

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 74

PERSONAS JURÍDICAS: 21

UNIVERSIDADES: 26

PERSONAS JURÍDICAS: 16

**PERSONAS NATURALES: 682**

Durante el mes de abril, el 51% 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 asociación de usuarios; el 37% fueron personas naturales.

**Respuesta INMEDIATA**

44%

El 44% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de abril, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.



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

**100**