

USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

MARZO 2024



Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 41%

56%

De las 947 consultas con esta variable, 386 fueron realizadas por mujeres y 533 por hombres, 17 no aplican ya que fueron realizadas por parte de personas jurídicas.

55% Con **NIVEL EDUCATIVO**

En las 947 asesorías realizadas en el mes de marzo **393 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

- EDUCACIÓN PRIMARIA: 94
- EDUCACIÓN BACHILLERATO: 120
- EDUCACIÓN TÉCNICA: 39
- EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 21
- ESTUDIOS PROFESIONALES: 206
- ESTUDIOS DE POSGRADO: 40

6 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.

CANAL MÁS USADO PQRSDF

Rango de edad ADULTEZ

46%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 22 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 441 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 118 ciudadanos, 396 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 marzo, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

75% Acceso a **internet**

De los 947 ciudadanos que consultaron en el mes de marzo 711 manifestaron tener acceso a Internet.

58% Correo

De los ciudadanos asesorados, 552 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.



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

46% Grupo de interés **ASOCIACIONES DE USUARIOS**

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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 433

CONSEJO COMUNITARIO: 2

EMPRESAS: 30

ENTES TERRITORIALES: 19

ENTIDADES PÚBLICAS: 33

FUNDACIONES: 4

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 32

PERSONAS JURÍDICAS: 21

UNIVERSIDADES: 7

PERSONAS JURÍDICAS: 3

PERSONAS NATURALES: 366

Durante el mes de marzo, el 48% 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 39% fueron personas naturales.

Respuesta INMEDIATA 38%

100

El 38% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de marzo, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.



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