

USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

JUNIO 2024

Telefónico 366

144 WhatsApp

PQRS 1.791

66 Primer Nivel

Presencial 719

33 Chat

3.312 Total usuarios atendidos

Ferias de servicio 193

Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 46%

54%

De las 1.455 atenciones fuera de los radicados PQRS, 666 fueron realizadas por mujeres y 779 por hombres, 10 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

Rango de edad ADULTEZ 47%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: ADOLESCENCIA (12 a 15 años) 1, JUVENTUD (16 a 26 años) 51 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 684 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 216 ciudadanos, 503 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital.

99,9% Calificación de la asesoría EXCELENTE y BUENO

Frente a la percepción de los ciudadanos con respecto a las asesorías brindadas en el mes de mayo, el 99,9% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

Con NIVEL EDUCATIVO 58%

En las 1.455 asesorías realizadas en el mes de junio **571 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 173
EDUCACIÓN BACHILLERATO: 244
EDUCACIÓN TÉCNICA: 77
EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 21
ESTUDIOS PROFESIONALES: 285
ESTUDIOS DE POSGRADO: 44

32 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.

54% Acceso a internet

De los 1.455 ciudadanos que consultaron en el mes de junio 785 manifestaron tener acceso a Internet.

53% Correo

De los ciudadanos asesorados, 766 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

52% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS

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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 764

CONSEJO COMUNITARIO: 1

EMPRESAS: 50

ENTES TERRITORIALES: 16

ENTIDADES PÚBLICAS: 23

FUNDACIONES: 2

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 34

PERSONAS JURÍDICAS: 25

UNIVERSIDADES: 3

PERSONAS NATURALES: 537

Durante el mes de junio, el 52% 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 49% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de junio, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.

Los ciudadanos asesorados durante el mes de junio, se encuentran satisfechos con la información que reciben al contactarse con la Agencia, **manifiestan tener una información clara y oportuna.**

96%

En el mes de Junio, 20.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 13.800 de ellos navegaron en la información del home de la entidad.