

# USUARIOS Y CIUDADANOS Que accedieron a los **canales de servicio**

**MAYO 2024**

**Telefónico 505**



**109 WhatsApp**



**PQRS 1.964**



**43 Primer Nivel**



**Presencial 1.237**



**45 Chat**



**3.903 Total usuarios atendidos**



En el mes de Mayo, 22.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 17.000 de ellos navegaron en la información del home de la entidad.

## Análisis de datos

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

### ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

**Sexo 41%**



**57%**

De las 1.974 atenciones fuera de los radicados PQRSDF, 818 fueron realizadas por mujeres y 1.127 por hombres, 29 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

**65%**

**Con NIVEL EDUCATIVO**

En las 1.974 asesorías realizadas en el mes de mayo **635 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 438  
EDUCACIÓN BACHILLERATO: 335  
EDUCACIÓN TÉCNICA: 128  
EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 19  
ESTUDIOS PROFESIONALES: 328  
ESTUDIOS DE POSGRADO: 34

57 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.

**CANAL MÁS USADO PQRSDF**

**Rango de edad ADULTEZ 46%**

**46%**



Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: ADOLESCENCIA (12 a 15 años) 2, JUVENTUD (16 a 26 años) 78 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 915 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 330 ciudadanos, 649 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.

**54% Acceso a internet**



De los 1.974 ciudadanos que consultaron en el mes de mayo 1.058 manifestaron tener acceso a Internet.

**57% Correo**



De los ciudadanos asesorados, 1.124 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

**48% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS**



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

**ASOCIACIONES DE USUARIOS: 950**  
CONSEJO COMUNITARIO: 4  
EMPRESAS: 40  
ENTES TERRITORIALES: 33  
ENTIDADES PÚBLICAS: 31  
FUNDACIONES: 5  
ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 166  
PERSONAS JURÍDICAS: 23  
UNIVERSIDADES: 2  
**PERSONAS NATURALES: 720**

Durante el mes de mayo, 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 36% fueron personas naturales.

**Respuesta INMEDIATA 49%**

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



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

**100**