

USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

AGOSTO 2024

Telefónico 384



140 WhatsApp



PQRS 2.115



70 Primer Nivel



Presencial 592



39 Chat



3.386 Total usuarios atendidos

46 Ferias de servicio



En el mes de agosto, 20.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 14.720 de ellos navegaron en la información del home de la entidad.

Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 43%



56%

De las 1.201 atenciones fuera de los radicados PQRSDF, 513 fueron realizadas por mujeres y 675 por hombres, 13 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

Rango de edad ADULTEZ 41%



Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 44 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 498 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 193 ciudadanos, 466 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 agosto, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

46% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS



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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 558

EMPRESAS: 43

ENTES TERRITORIALES: 15

ENTIDADES PÚBLICAS: 34

FUNDACIONES: 2

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 79

PERSONAS JURIDICAS: 13

UNIVERSIDADES: 3

PERSONAS NATURALES: 452

Durante el mes de agosto, el 46% 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 38% fueron personas naturales.



54% Con NIVEL EDUCATIVO

En las 1.201 asesorías realizadas en el mes de agosto **511 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 135

EDUCACIÓN BACHILLERATO: 165

EDUCACIÓN TÉCNICA: 70

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 34

ESTUDIOS PROFESIONALES: 209

ESTUDIOS DE POSGRADO: 41

29 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.

50% Acceso a internet



De los 1.201 ciudadanos que consultaron en el mes de agosto 605 manifestaron tener acceso a Internet. El 35% de los ciudadanos asesorados no reportaron el acceso a dicha herramienta.



55% Correo

De los ciudadanos asesorados, 662 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

Respuesta INMEDIATA 35%

El 35% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de agosto, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.



El 93% de los ciudadanos asesorados durante el mes de agosto, se encuentran satisfechos con la información que reciben al contactarse con la Agencia, **manifiestan tener una información clara y oportuna.**

