

# USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

JULIO 2024

**Telefónico 426**



**103 WhatsApp**



**PQRS 1.982**



**86 Primer Nivel**



**Presencial 958**



**33 Chat**



**3.612 Total usuarios atendidos**

**Ferias de servicio 24**



En el mes de Julio, 19.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 15.357 de ellos navegaron en la información del home de la entidad.

## Análisis de datos

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

### ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

**Sexo 42%**



**57%**

De las 1.544 atenciones fuera de los radicados PQRSDF, 647 fueron realizadas por mujeres y 884 por hombres, 13 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

**Rango de edad ADULTEZ 43%**



Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 106 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 669 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 219 ciudadanos, 549 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 julio, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

**46% Acceso a internet**



De los 1.544 ciudadanos que consultaron en el mes de julio 704 manifestaron tener acceso a Internet. El 35% de los ciudadanos asesorados no reportaron el acceso a dicha herramienta.

**44% Correo**



De los ciudadanos asesorados, 681 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

**47% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS**



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

**ASOCIACIONES DE USUARIOS: 728**

EMPRESAS: 36

ENTES TERRITORIALES: 32

ENTIDADES PÚBLICAS: 11

FUNDACIONES: 6

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 142

PERSONAS JURÍDICAS: 7

UNIVERSIDADES: 2

**PERSONAS NATURALES: 580**

Durante el mes de julio, el 47% 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.

**Respuesta INMEDIATA 43%**

El 43% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de junio, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.



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

**93%**



**55% Con NIVEL EDUCATIVO**

En las 1.544 asesorías realizadas en el mes de julio **622 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 156

EDUCACIÓN BACHILLERATO: 268

EDUCACIÓN TÉCNICA: 91

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 34

ESTUDIOS PROFESIONALES: 254

ESTUDIOS DE POSGRADO: 48

62 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.