USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los canales de servicio

SEPTIEMBRE 2024

- Telefónico 355
- WhatsApp 94
- PQRSD y comunicaciones 1.853
- Primer Nivel 66
- Presencial 648
- Chat 25

3.046 Total de requerimientos

Ferias de servicio 5

CANAL *MÁS* USADO PQRSDF

En el mes de septiembre, 18.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 15.000 de ellos navegaron en la información del home de la entidad.

Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 39% 58%

De las 1.127 atenciones fuera de los radicados y PQRSDF, 443 fueron realizadas por mujeres y 654 por hombres, 30 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

Rango de edad ADULTEZ 37%

Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 34 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 419 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 176 ciudadanos, 472 ciudadanos *NO REPORTARON* su curso vital.

54% Grupo de interés ASOCIACIONES DE USUARIOS

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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 608
EMPRESAS: 29
ENTES TERRITORIALES: 22
ENTIDADES PÚBLICAS: 34
FUNDACIONES: 6
ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 66
PERSONAS JURIDICAS: 4
UNIVERSIDADES: 1
PERSONAS NATURALES: 405

Durante el mes de septiembre, el 54% de los ciudadanos que 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.

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 septiembre, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

53% Con NIVEL EDUCATIVO

En las 1.127 asesorías realizadas en el mes de septiembre **481 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:
EDUCACIÓN PRIMARIA: 149
EDUCACIÓN BACHILLERATO: 128
EDUCACIÓN TÉCNICA: 48
EDUCACIÓN TECNÓLOGICA: 22
ESTUDIOS PROFESIONALES: 198
ESTUDIOS DE POSGRADO: 51
16 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.

43% Acceso a internet

De los 1.127 ciudadanos que consultaron en el mes de septiembre 482 manifestaron tener acceso a Internet. El 21% de los ciudadanos asesorados no reportaron el acceso a dicha herramienta.

57% Correo

De los ciudadanos asesorados, 645 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

Respuesta INMEDIATA 37%

El 37% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de septiembre, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.

El 95% de los ciudadanos asesorados durante el mes de septiembre, se encuentran satisfechos con la información que reciben al contactarse con la Agencia, **manifiestan tener una información clara y oportuna.**

95%