

USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

SEPTIEMBRE 2024

Telefónico 289



98

WhatsApp



**PQRSD y
comunicaciones**

1.760



38

Primer Nivel



Presencial

724



19

Chat



3.054

Total de requerimientos

Ferias de servicio

126



En el mes de OCTUBRE, 11.000 ciudadanos y usuarios consultaron la página web de la ADR; 7.000 de ellos navegaron en los términos y referencias de la convocatoria 2023.

Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 38%



51%

De las 1.256 atenciones fuera de los radicados y PQRSD, 476 fueron realizadas por mujeres y 635 por hombres, 145 no aplican ya que fueron consultas realizadas por parte de personas jurídicas.

**Rango de edad
ADULTEZ**

32%



Los ciudadanos asesorados se encontraron dentro del siguiente rango de edades: JUVENTUD (16 a 26 años) 47 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 403 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 152 ciudadanos, 515 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital. Para este periodo se evidenciaron 139 registros con la marcación no aplica debido a que fueron consultas realizadas por personas jurídicas.

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

53%

**Grupo de interés
ASOCIACIONES DE USUARIOS**



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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 670

EMPRESAS: 37

ENTES TERRITORIALES: 22

ENTIDADES PÚBLICAS: 26

FUNDACIONES: 2

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 69

PERSONAS JURÍDICAS: 14

CONSEJO COMUNITARIO: 9

PERSONAS NATURALES: 407

Durante el mes de octubre, el 53% 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 32% fueron personas naturales.



44%

**Con NIVEL
EDUCATIVO**

En las 1.256 asesorías realizadas en el mes de octubre **549 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 106

EDUCACIÓN BACHILLERATO: 162

EDUCACIÓN TÉCNICA: 48

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 15

ESTUDIOS PROFESIONALES: 187

ESTUDIOS DE POSGRADO: 33

10 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.

41%

**Acceso a
internet**



De los 1.256 ciudadanos que consultaron en el mes de octubre 509 manifestaron tener acceso a Internet. El 28% de los ciudadanos asesorados no reportaron el acceso a dicha herramienta. El resto de los encuestados, no reportó información.



48%

Correo

De los ciudadanos asesorados, 607 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

**Respuesta
INMEDIATA**

41%

El 41% de los requerimientos ciudadanos recibidos en el mes de octubre, fueron resueltos en tiempo real por los canales presencial, telefónico, chat y whatsapp.



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

95%

