

USUARIOS Y CIUDADANOS

Que accedieron a los **canales de servicio**

NOVIEMBRE 2024

Telefónico 244



58

WhatsApp



**PQRSD y
comunicaciones**

1.839



50

Primer Nivel



Presencial

603



10

Chat



2.882

Total de requerimientos

Ferias de servicio

78



Análisis de datos

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

ESTRUCTURACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTOS

Sexo 44%



54%

De las 993 atenciones fuera de los radicados y PQRSDF, 436 fueron realizadas por mujeres y 539 por hombres, 18 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) 30 ciudadanos, ADULTEZ (27 a 59 años) 405 ciudadanos, VEJEZ (60 años en adelante) 109 ciudadanos, 431 ciudadanos **NO REPORTARON** su curso vital. Para este periodo se evidenciaron 18 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 noviembre, el 100% de los ciudadanos manifestaron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal de Servicio al Ciudadano.

39%

**Acceso a
internet**



De los 993 ciudadanos que consultaron en el mes de noviembre 386 manifestaron tener acceso a Internet. El 34% de los ciudadanos asesorados no reportaron el acceso a dicha herramienta. El resto de los encuestados, no reportó información.

51%

Correo



De los ciudadanos asesorados, 506 compartieron su correo electrónico como canal de interacción para recibir información de la oferta misional, trámites y servicios.

56%

**Grupo de interés
ASOCIACIONES DE USUARIOS**



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

ASOCIACIONES DE USUARIOS: 542

EMPRESAS: 12

ENTES TERRITORIALES: 23

ENTIDADES PÚBLICAS: 15

UNIVERSIDAD: 1

ORGANIZACIÓN SOCIAL, COMUNITARIA Y PRODUCTIVA: 18

PERSONAS JURIDICAS: 3

PERSONAS NATURALES: 379

Durante el mes de noviembre, el 56% 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 38% fueron personas naturales.

**Respuesta
INMEDIATA**

35%

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

50%

**Con NIVEL
EDUCATIVO**

En las 993 asesorías realizadas en el mes de noviembre **470 NO REPORTARON** su nivel educativo; los demás ciudadanos reportaron la siguiente información: correspondiente a la característica del análisis:

EDUCACIÓN PRIMARIA: 140

EDUCACIÓN BACHILLERATO: 151

EDUCACIÓN TÉCNICA: 43

EDUCACIÓN TECNOLÓGICA: 15

ESTUDIOS PROFESIONALES: 120

ESTUDIOS DE POSGRADO: 27

9 ciudadanos manifestaron no tener ningún nivel educativo.



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

93%