

INDICADORES CLAVE

3.333

PETICIONES TOTALES GESTIONADAS

6.8

DÍAS HÁBILES PROMEDIO DE RESPUESTA

5

CANALES ACTIVOS DE ATENCIÓN

921

CONVERSACIONES DE WHATSAPP GESTIONADAS

ORIGEN DE LAS PETICIONES

94.1%

CORREO ELECTRÓNICO
3.137 peticiones

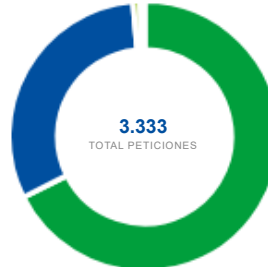
4.1% **Página web**
136 peticiones

1.5% **WhatsApp**
51 peticiones

0.2% **Físico**
7 peticiones

0.1% **Teléfono**
2 peticiones

CLASIFICACIÓN DE PETICIONES



Solicitud de Información	67.60% — 2.253
Notificación	31.05% — 1.035
Derecho de petición	0.84% — 28
Felicitación/agradecimiento	0.18% — 6
Reclamo	0.18% — 6
Denuncia	0.09% — 3
Sugerencia	0.03% — 1
Queja	0.03% — 1

TIPOS DE PETICIONES

Trámites Adm. y Jurídicos	1.182	Ofertas de Empleo	185
Sol. Grales. de Información	732	Felicitaciones	5
Biblioteca	654		
Asesoría en Prod. y Servicios	575		
		Total	3.333

DESGLOSE POR TIPO Y SUBTEMA

Trámites administrativos y jurídicos	1.182	8 subtemas	Solicitudes generales de información	732	9 subtemas
Trámite administrativo	856		Oferta de evento externo	220	
Factura	153		No aplica	191	
Trámite jurídico	92		Solicitudes de eventos internos	142	
Acuerdos y alianzas	44		Asesoría en sector agropecuario	98	
Certificados tributarios	25		Visitas Centros	55	
No aplica	9		Recursos biológicos	14	
Solicitudes antes de control	2		Transferir a otra entidad	5	
Solicitudes ministerios	1		Servicios especializados	4	
			Solicitud de extensión agropecuaria	3	
Biblioteca	654	9 subtemas	Asesoría en productos y servicios	575	7 subtemas
SIDALC	464		OT: Servicios tecnológicos	284	
Convenio Interbibliotecario	67		OT: Material reproductivo	214	
No aplica	63		OT: Instrumentos y herramientas	39	
Bibliografía	37		Resultados servicios	24	
Bac Móvil	13		OT: Bioproductos	12	
Orientación al usuario	4		No aplica	1	
Obtención de documento	3		OT Tecnología: Recomendaciones tecnológicas	1	
Biblioteca Digital	2				
Recursos electrónicos	1				
Ofertas de empleo	185	1 subtema	Felicitaciones	5	1 subtema
Ofertas de empleo	185		Felicitaciones	5	

EFICIENCIA OPERATIVA

6.8

Días hábiles

Tiempo promedio de respuesta

94.7%

Oportunidad de atención

Cumplimiento de plazos legales