

# AGROSAVIA

Corporación colombiana de investigación agropecuaria

## Gestión de Peticiones y Solicitudes 2024

Un vistazo a cómo hemos respondido a las solicitudes de nuestros usuarios durante el año



### 5.130 casos recibidos

Hemos aumentando en un 17% respecto al año anterior



### 3.665 Usuarios atendidos

80% se comunican por correo, 14% por WhatsApp y el restante por otros canales

## Canales de Atención

¿Por dónde nos contactan más?



4.715 casos por correo electrónico. La mayoría de nuestras solicitudes llegaron a través de este canal, con un 92% del total, mostrando su preferencia entre los usuarios.



178 casos por WhatsApp. Un 3,5% de las solicitudes se gestionaron por este canal, ofreciendo una alternativa rápida y accesible.



167 casos por página web. Representa un 3,3% de las solicitudes, siendo otra opción confiable para la interacción con nuestros usuarios.



65 casos por teléfono. El 1,3% de las solicitudes fueron recibidas por esta vía, permitiendo una comunicación directa e inmediata.



5 caso por correspondencia física, que sigue siendo utilizada, aunque en menor medida, representando 0,1% del total.

## Tiempo de Respuesta

Atención Oportuna y Eficiente



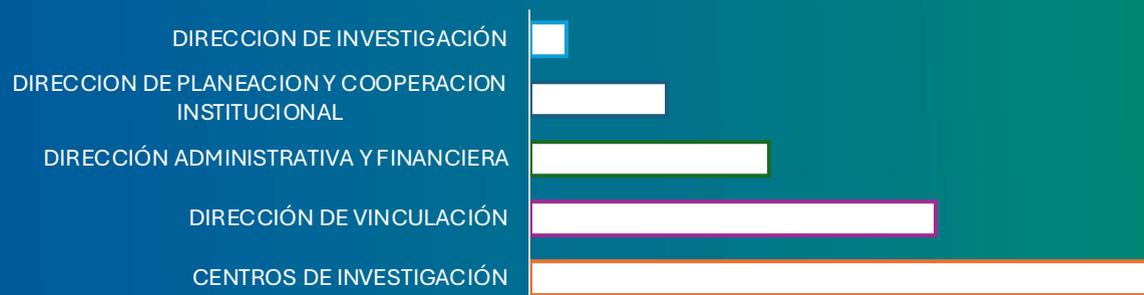
Tiempo Promedio de Respuesta: 7 días. Nos esforzamos por responder cada solicitud de manera eficiente y puntual.



Oportunidad de Atención: 97% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, subrayando nuestro compromiso con la calidad del servicio.

## Distribución de Respuestas

Por áreas



## Tipos de Solicitudes

¿Qué nos piden con mayor frecuencia?



Asesoría en Productos y Servicios: La categoría más común, con 2.176 solicitudes, de los cuales 88% esta asociado a nuestras ofertas tecnológicas.



Trámites Administrativos y Jurídicos: Con 1.417 solicitudes, esta área muestra una alta demanda de apoyo especializado.



Solicitudes Generales de Información: 1.259 solicitudes de las cuales el 30% están asociadas a asesoría en el sector agropecuario y otro 30% asociadas al interés en eventos.



Ofertas de Empleo: 272 solicitudes relacionadas con oportunidades laborales.



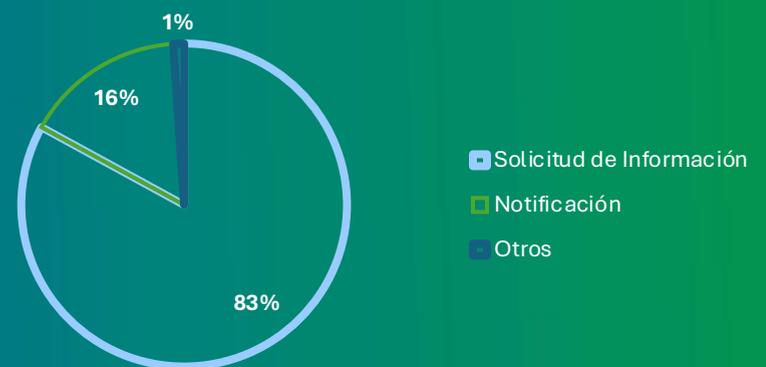
Felicitaciones: Recibimos 5 solicitudes de este tipo, que siempre son bienvenidas.



Tratamiento de datos personales: Recibimos 1 solicitud de supresión de la lista

## Distribución de PQRS

Tipos de PQRS Recibidos



### Comprometidos con la Satisfacción del Usuario:

Seguimos trabajando para mantener y mejorar nuestros estándares de atención, asegurándonos de que cada solicitud sea atendida con la importancia que merece.