

AGROSAVIA

Corporación colombiana de investigación agropecuaria

Gestión de Peticiones y Solicitudes primer semestre 2025

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

3,537 casos recibidos

Hemos aumentando en un 18% con relación al primer semestre de 2024



1,994 Usuarios atendidos

70% se comunican por correo, 25% por WhatsApp y el restante por otros canales

Canales de Atención

¿Por dónde nos contactan más?



3,268 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.



128 casos por WhatsApp. Un 3,6% de las solicitudes se gestionaron por este canal, ofreciendo una alternativa rápida y accesible.



129 casos por página web. Representa un 3,6% de las solicitudes, siendo otra opción confiable para la interacción con nuestros usuarios.



11 casos por teléfono. El 0,03% de las solicitudes fueron recibidas por esta vía, permitiendo una comunicación directa e inmediata.



1 caso por correspondencia física, que sigue siendo utilizada, aunque en menor medida, representando 0,02% del total.

Tiempo de Respuesta

Atención Oportuna y Eficiente



Tiempo Promedio de Respuesta: 3 días. Nos esforzamos por responder cada solicitud de manera eficiente y puntual.



Oportunidad de Atención: 98% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, subrayando nuestro compromiso con la calidad del servicio.

Distribución de Respuestas

Por Centros de Investigación

624



Tipos de Solicitudes

¿Qué nos piden con mayor frecuencia?



Trámites Administrativos y Jurídicos: Con **948 solicitudes**, esta área muestra una alta demanda de apoyo especializado.



Asesoría en Productos y Servicios: con **863 solicitudes**, de los cuales 56% están asociados a nuestras ofertas tecnológicas de material vegetal y el 32% a Servicios tecnológicos



BAC

Biblioteca: En mediciones anteriores las solicitudes a la BAC de manejaba en la categoría de productos y servicios, pero dado el volumen de solicitudes se creó esta categoría con **843 solicitudes**



Solicitudes Generales de Información: **759 solicitudes** de las cuales el 31% están asociadas a interés en los eventos internos. 26 % invitaciones a eventos de otras entidades y el 23% asesoría en el sector Agropecuario.



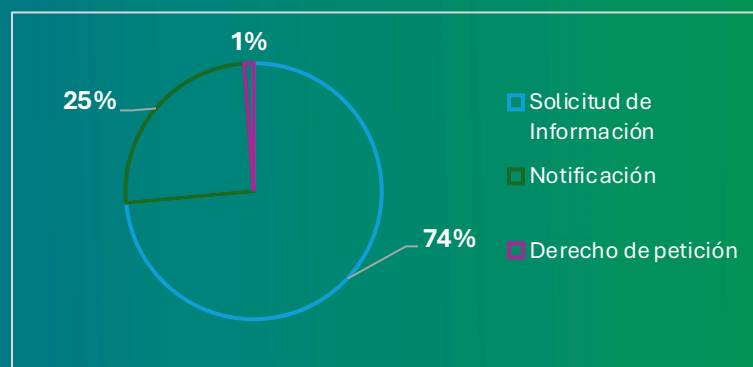
Ofertas de Empleo: **117 solicitudes** relacionadas con oportunidades laborales.



Felicitaciones: Recibimos **7 solicitudes** de este tipo, que siempre son bienvenidas.

Distribución de PQRS

Tipos de PQRS Recibidos



Otras áreas
2,913



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.