

AGROSAVIA

Corporación colombiana de investigación agropecuaria

Gestión de Peticiones y Solicitudes - Primer Semestre 2024

Un vistazo a cómo hemos respondido a las solicitudes de nuestros usuarios durante la primera mitad del año.

Canales de Atención

¿Por dónde nos contactas más?



2693 casos por correo electrónico. La mayoría de nuestras solicitudes llegaron a través de este canal, con un 90.3% del total, mostrando su preferencia entre los usuarios.



126 casos por Whatsapp. Un 4.2% de las solicitudes se gestionaron por este canal, ofreciendo una alternativa rápida y accesible.



104 casos por página web. Representa un 3.5% de las solicitudes, siendo otra opción confiable para la interacción con nuestros usuarios.



60 casos por teléfono. El 2.0% 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 0.03% del total.

Tiempo de Respuesta

Atención Oportuna y Eficiente



Tiempo Promedio de Respuesta: **14 días**. Nos esforzamos por responder cada solicitud de manera eficiente y puntual.



Oportunidad de Atención: **95.19%** de las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, subrayando nuestro compromiso con la calidad del servicio.

Tipos de Solicitudes

¿Qué nos piden con mayor frecuencia?



Asesoría en Productos y Servicios: La categoría más común, con **1384 solicitudes**, reflejando el interés de nuestros usuarios en obtener más información sobre nuestros servicios.



Trámites Administrativos y Jurídicos: Con **760 solicitudes**, esta área muestra una alta demanda de apoyo especializado.



Solicitudes Generales de Información: **657 solicitudes** nos indican la importancia de mantener informados a nuestros usuarios.



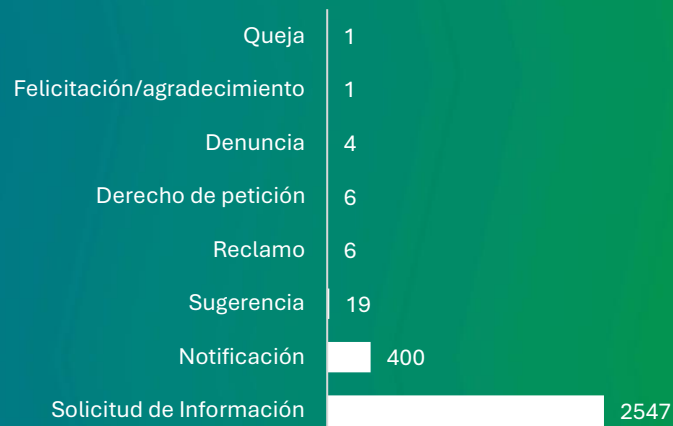
Ofertas de Empleo: **180 solicitudes** relacionadas con oportunidades laborales.



Felicitaciones: Recibimos **3 solicitudes** de este tipo, que siempre son bienvenidas.

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.