



Gobierno de
Colombia



**Agencia de
Desarrollo Rural**



Informe de usuarios y ciudadanos que accedieron a los canales de servicio

2024



Gobierno de
Colombia



Agencia de
Desarrollo Rural



USUARIOS Y CIUDADANOS ASESORÍAS DICIEMBRE 2024

En **diciembre del 2024** atendimos **1.484 requerimientos** así:



752 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y Comunicaciones.



51 Asesorías de Primer Nivel. Estas atenciones son clasificadas como peticiones incompletas, remisiones por competencia, peticiones irrespetuosas y /o anónimas.



428 Asesorías por el canal presencial.



18 Asesorías por Chat.



197 Atenciones telefónicas.



3 Atenciones en Ferias de Servicio al Ciudadano.



DATOS RELEVANTES

Las temáticas más consultadas por los ciudadanos fueron:



39% Estructuración y cofinanciación de proyectos.



13% Oferta misional.



48% Otros trámites (Comercialización, Distritos de Riego, Asociatividad, tramites administrativos, Asistencia Técnica).



POBLACIÓN

Los grupos de interés que solicitaron asesorías son los siguientes:



47% Asociaciones de usuarios.



33% Personas naturales.



16% Organización social, comunitaria y productiva.



4% Otros.



CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS USUARIOS



RANGO DE EDAD

31% se
encuentran en
ADULTEZ (27 a 59 años)
y otros

18%
(Juventud y vejez).

51% de las
asesorías fueron
personas jurídicas.



NIVEL EDUCATIVO

16%
Profesional.

15%
Bachillerato.

18% Otros.
Y el

51% reportó ser
persona jurídica.



GÉNERO

59%
Masculino.

39%
Femenino.

2% No aplica.



ACCESO A INTERNET

33%
Con acceso.

22%
Sin acceso.

45% No reportó.



ASÍ NOS CALIFICAN NUESTROS USUARIOS Y CIUDADANOS

100% de las asesorías nos
calificaron entre **Excelente y Bueno.**

100% de las asesorías
suministraron el correo electrónico.

91% calificaron la Información
como **clara y oportuna.**

79% manifestaron haber
obtenido una **respuesta inmediata.**



Gobierno de
Colombia



**Agencia de
Desarrollo Rural**

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

Calle 43 N° 57-41. Piso 1, CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321

Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m jornada continua

Línea de Atención: **+57 (601) 748 22 27**. Línea gratuita Nacional: **018000-189889**

Correo institucional: **correspondencia@adr.gov.co**

www.adr.gov.co



@ADR_Colombia



@AgenciaDesarrolloRuralC



Agencia de Desarrollo Rural



@adr_colombia



agenciadedesarrollorural