



Agencia de Desarrollo Rural





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

2025

USUARIOS Y CIUDADANOS ASESORÍAS MARZO DE 2025

En **marzo del 2025** atendimos **2.931 requerimientos** así:



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



573 Asesorías por el canal
presencial.



192 Atenciones telefónicas.



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



28 Asesorías por Chat
182 Asesorías WhatsApp



14 Atenciones en Ferias de Servicio
al Ciudadano.

DATOS RELEVANTES

Las temáticas más consultadas por los ciudadanos fueron:



58% Estructuración y cofinanciación de proyectos.



25% Oferta misional.



17% Otros trámites (Comercialización, Distritos de Riego, Asociatividad, tramites administrativos, Asistencia Técnica).

POBLACIÓN

Los grupos de interés que solicitaron asesorías son los siguientes:



61% Asociaciones de usuarios.



29% Personas naturales.



5% Organización social, comunitaria y productiva.



5% Otros.



CARACTERIZACIÓN DE NUESTROS USUARIOS



RANGO DE EDAD

52% se encuentran en adultez (27 a 59 años) y otros

26% (Juventud y vejez).

22% de las asesorías fueron personas jurídicas.



NIVEL EDUCATIVO

35% Otros.

24% reportó ser persona jurídica.

21% Profesional.

20% Bachillerato.



GÉNERO

60% Masculino.

39% Femenino.

1% No aplica.



ACCESO A INTERNET

67% Con acceso.

24% Sin acceso.

9% 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.

95% calificaron la Información como **clara y oportuna.**

95% manifestaron haber obtenido una **respuesta inmediata.**



Agencia de Desarrollo Rural

