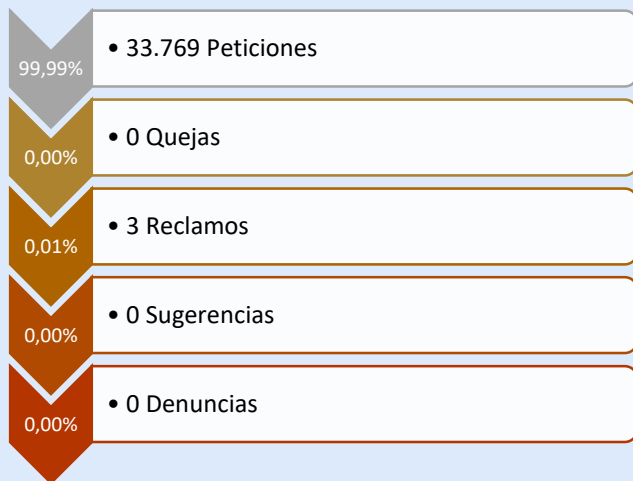


Resumen del informe de PQRSD 4° Trimestre 2019

PQRSD recibidas en el trimestre



Peticiones atendidas por diferentes canales



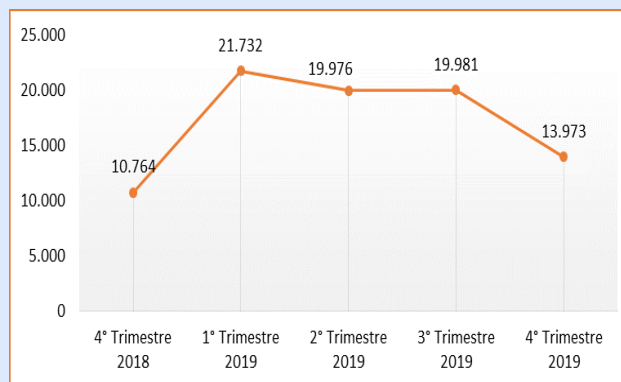
33.772

Peticiones recibidas por los grupos de valor en el presente trimestre



En el cuarto trimestre de 2019, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 29,8% comparado con el cuarto trimestre de 2018

Atenciones en el chat EVA



PQRSD atendidas por dependencia

68,9%

De las PQRSD fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, incluida la autogestión efectuada por los usuarios a través del robot del chat EVA

