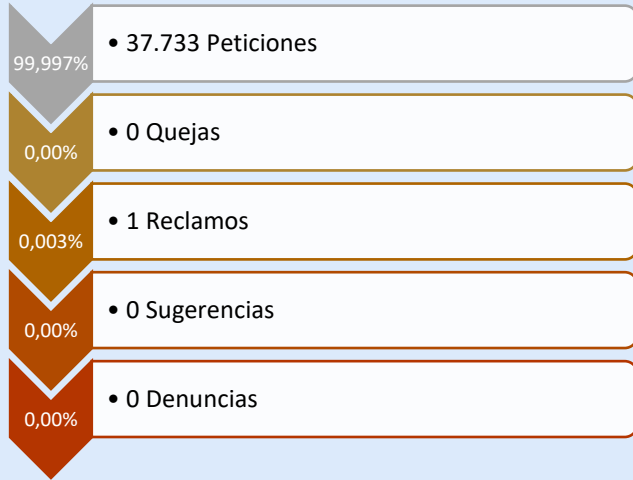
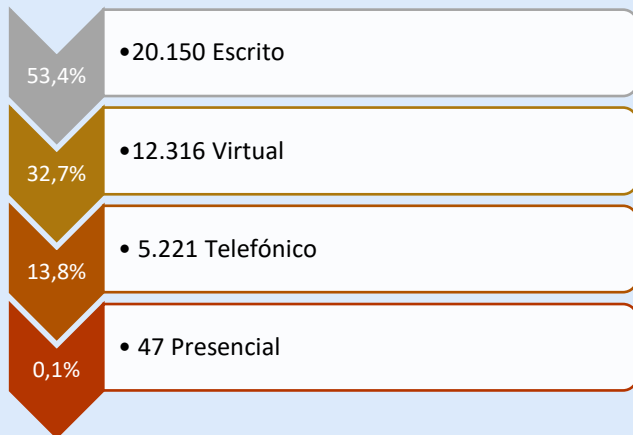


Resumen del informe de PQRSD 4° Trimestre 2020

PQRSD recibidas en el trimestre



Peticiones atendidas por diferentes canales



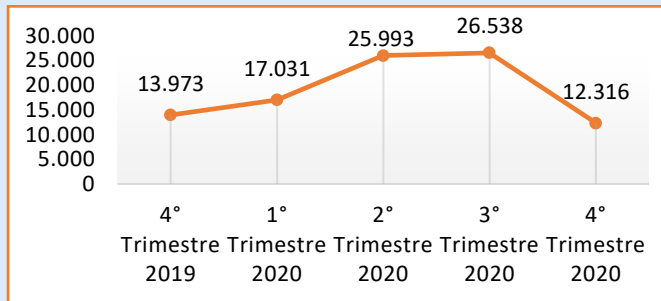
37.734

Peticiones recibidas por los grupos de valor en el presente trimestre



En el cuarto trimestre de 2020, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 11,9% comparado con el cuarto trimestre de 2019

Atenciones en el chat EVA



PQRSD atendidas por dependencia

80,6%

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

