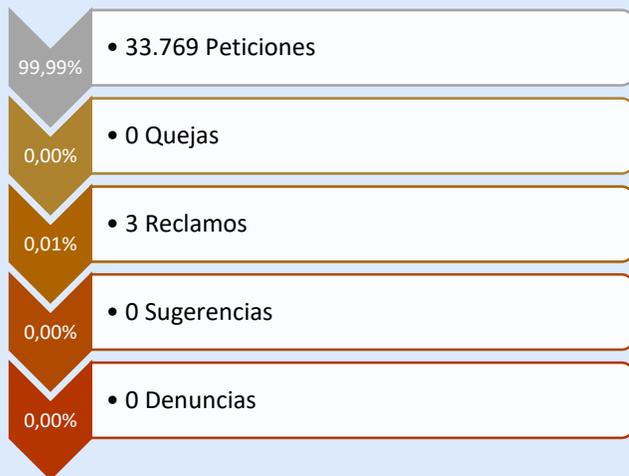


Resumen del informe de PQRSD 4° Trimestre 2019

PQRSD recibidas en el trimestre



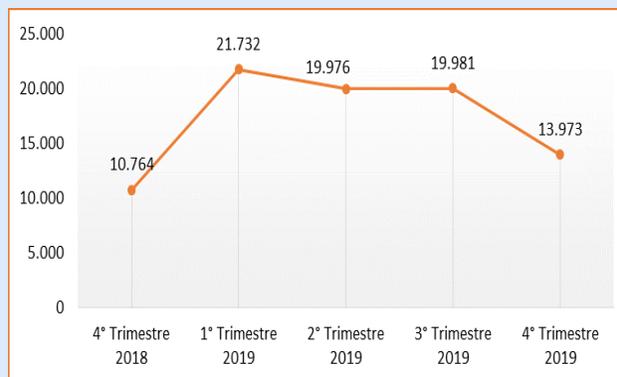
33.772

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



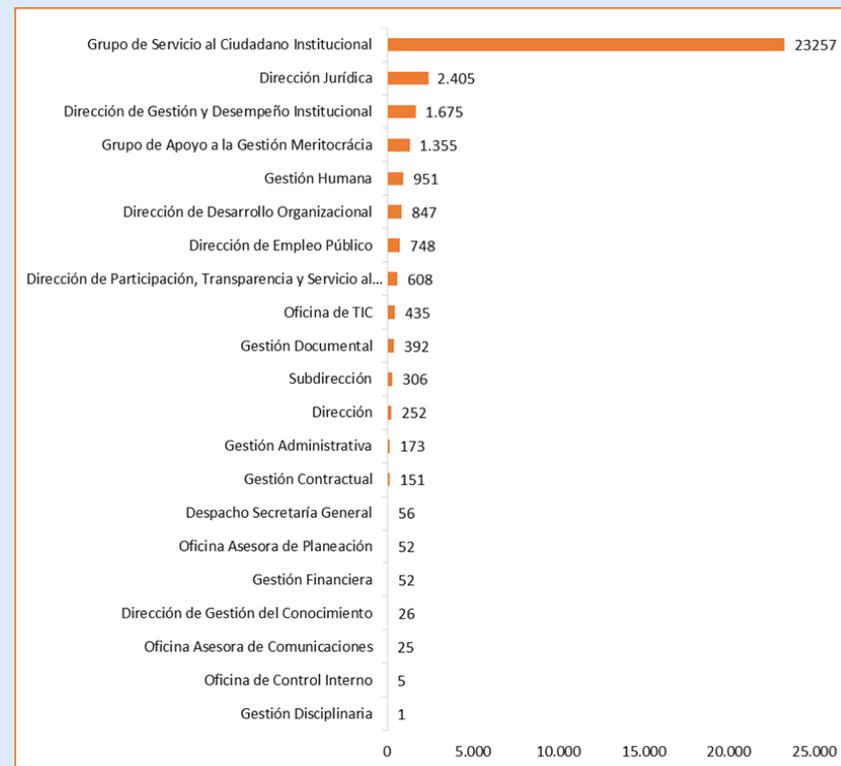
Atenciones en el chat EVA



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



Peticiones atendidas por diferentes canales

