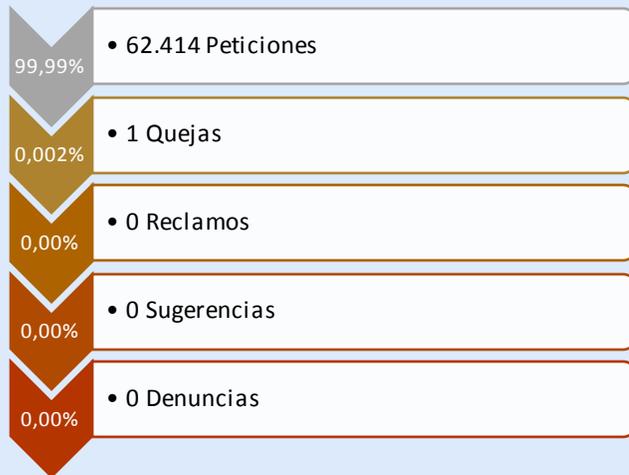


Resumen del informe de PQRSD 2° Trimestre 2020

PQRSD recibidas en el trimestre



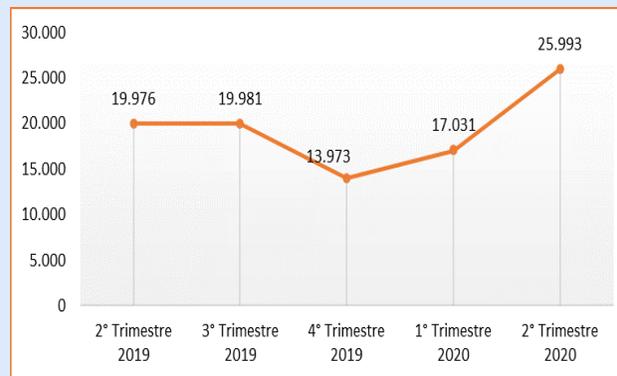
62.415

Peticiones recibidas por los grupos de valor en el presente trimestre

En el segundo trimestre de 2020, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 30,1% comparado con el primer trimestre de 2019



Atenciones en el chat EVA



PQRSD atendidas por dependencia

87,7%

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

