

# Resumen del informe de PQRSD 3° Trimestre 2019

## PQRSD recibidas en el trimestre



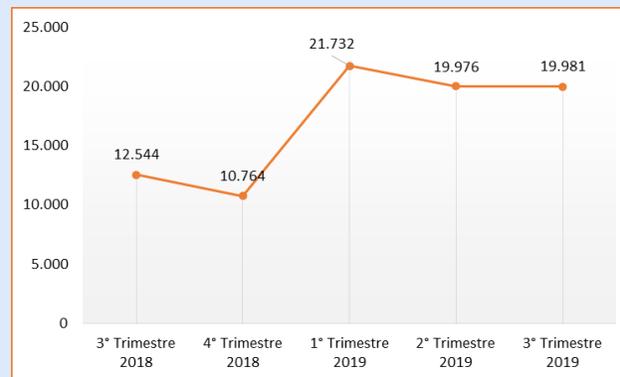
# 44.941

Peticiones recibidas por los grupos de valor en el presente trimestre

En el tercer trimestre de 2019, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 59,3% comparado con el tercer trimestre de 2018



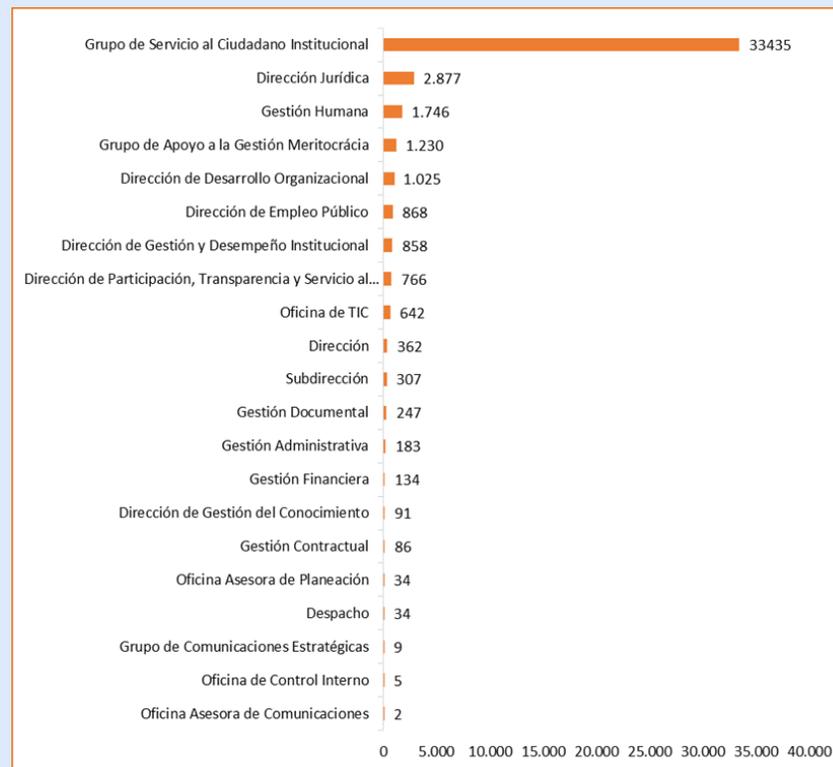
## Atenciones en el chat EVA



## PQRSD atendidas por dependencia

# 74,4%

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

