

Situación canal web año 2020



Usuarios y Usuarías



Ingreso Consulta/Reclamo



FORMULARIO ESTÁNDAR
SITIO WEB PRECLASIFICADA
POR 7 FUNCIONARIOS

IDENTIFICAR LA
CONSULTA/RECLAMO
EN EL SISTEMA
(CLASIFICACIÓN EN SGD)



DETERMINAR
TIPO DE
RESPUESTA

REVISION DETALLADA
DASU

AREA TECNICA SP/ UNIDAD
DE COMUNICACIONES



Logros
alcanzados!!

- INGRESARON 211.747 CONSULTAS OBTENIENDO UNA MEJOR ATENCIÓN.
- SE DIVERSIFICAN LAS RESPUESTAS CON MEJOR USO DEL RECURSO HUMANO
- MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN. • SE ATIENDE UN 1.033 % MAS DE CONSULTAS.