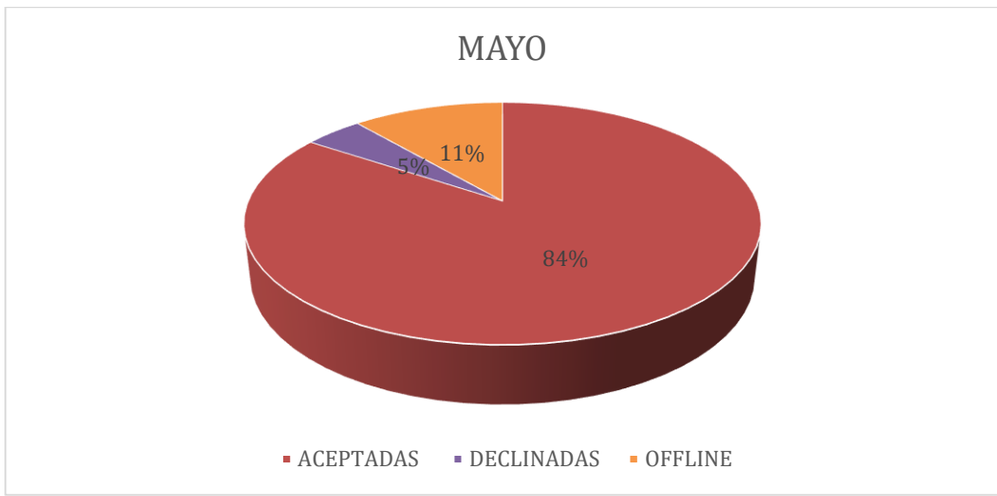
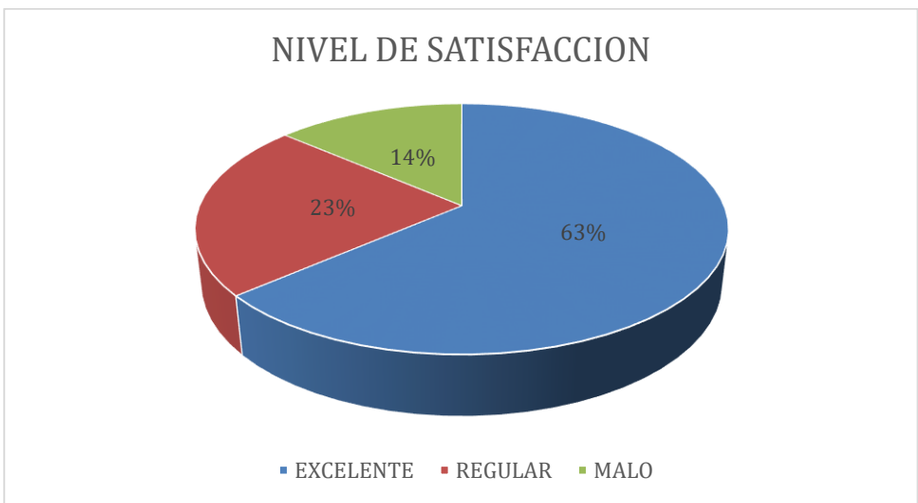
INFORME CHAT INSTITUCIONAL MES MAYO DEL 2018

En el mes de mayo de 2018 ingresaron 230 chats, de las cuales fueron aceptadas 194 conversiones, se declinan 10 e ingresan en estado offline 26. Del total de los usuarios que fueron atendidos a través del chat institucional 44 personas calificaron este servicio de la siguiente manera: veintiocho (28) excelente, diez (10) regular y seis (6) malo.

Gráfica, recepción de chats



Gráfica, Calificación del servicio a través del chat (*44 usuarios calificaron el servicio*)



De acuerdo con el analisis realizado a las calificaciones negativas del servicio prestado por el chat institucional se evidencia que es debido a las siguientes causas:

- Inconformidad al no encontrarse visibles las tarifas del ICA vigencia 2018.
- Inconformidad al no transmitir informacion detallada de entidades como; registraduria, siett y comision nacional del servicio civil.

Resumen de la información solicitada:

- Información sobre liquidación y pago de impuesto predial y de ICA.
- Consulta expedición certificado del Sisben a través de la página web de la Alcaldía.
- Consulta, impresión de impuesto predial a través de la página web de la Alcaldía.
- Consultas descuentos de ICA y RETEICA.
- Solicitud de información de fechas para declaración bimestral del impuesto de industria y comercio.
- Solicitud de información Secretaria de Transito de Cundinamarca.
- Solicitud de información ofertas de empleo.
- Consultas de la ubicación online del PBOT y plan de desarrollo.

_____

Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos
Técnico Administrativo - Dirección de Atención al Usuario y PQRs