

Análisis del Buzón de Reclamos de la DINACOPA

El Buzón de Reclamos de la DINACOPA se ha consolidado como una herramienta clave para recopilar y analizar las inquietudes, quejas y sugerencias de los usuarios. Este mecanismo no solo permite evaluar la calidad de los servicios prestados, sino también identificar oportunidades de mejora en las respuestas y soluciones proporcionadas por las distintas áreas de la institución.

Asimismo, el análisis de esta información facilita una vinculación directa con los valores éticos de la DINACOPA, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, el respeto y la responsabilidad. Este enfoque contribuye a reforzar el compromiso de la institución con la ciudadanía, garantizando que los servicios postales respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios.

A continuación, se presenta un resumen del funcionamiento y las estadísticas del **Buzón de Reclamos y Sugerencias de Atención al Cliente**, el cual opera bajo la supervisión de la Dirección Comercial. Este informe incluye los datos recopilados durante el último período, resaltando las áreas más solicitadas y las mejoras implementadas en respuesta a los reclamos recibidos.

- Recepción de llamadas de Consultas de Rastros de Códigos de referencia en el Sistema IPS Post, 6182 llamadas de Enero a Noviembre/2024.
- Recepción de llamadas para consultas y orientación de la utilización del nuevo sistema de Código Postal Paraguayo actualizado, 2212 llamadas de Enero a Noviembre / 2024.
- Recepción de llamadas para consultas de precios sobres las tarifas para envíos a Nivel Nacional e Internacional, 3595 llamadas de Enero a Noviembre / 2024
- Atención al jubilado para cobros, como así también referente a la actualización de datos.
- Consultas sobre la promoción correo amigo.
- Recepción de llamadas de consultas sobre servicios de entrega de tarjetas del B.N.F, 10 (diez) llamadas por día.
- Vía Correo Electrónico (buzón de sugerencias) 2820 email de Enero a Noviembre

Nombre y Apellido		Firma
Fátima María Rojas	Gerente de Ética	
Cristian Sanguina	Líder de Ética	
Fabián Duarte	Integrante del Comité	
Héctor Latorre	Integrante del Comité	
César Maidana	Integrante del Comité	