

**MEMORANDUM N° 4 / 2024 / DC**

**A** : Ing., Denis Coronel, Director  
Dirección Comercial

**DE** : Shirley Coronel, Jefa  
División Atención al Cliente

**MOTIVO** : Remitir Informe Bimestral

**FECHA** : 2/01/2025.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de remitir informe en lo compete a Atención al Cliente, correspondiente al 6to Bimestre 2024-Noviembre y Diciembre

Se adjunta dicho informe.

*fs. 3. ov. 2025.*

*A. Mecc: fsus efectos;* Ing. Denis Coronel  
DINA-COPA



## **1. ATENCIÓN AL CLIENTE**

En lo que compete a la Atención al Cliente, se ha evacuado diariamente las consultas, pedidos de cotizaciones, quejas, reclamos y consultas sobre cualquier servicio habilitado en la DINACOPA, entre otros, que realicen los clientes a fin de dar una atención integral a todos ellos ya sea en forma personal, telefónica o vía correo electrónico (Buzón de sugerencias).

1. Recepción de llamadas de Consultas de Rastros de Códigos de referencia en el Sistema IPS Post, 31 (treinta y un) llamadas por día.
2. Recepción de llamadas para consultas y orientación de la utilización del nuevo sistema de Código Postal Paraguayo actualizado, 10 (diez) llamadas por día.
3. Recepción de llamadas para consultas de precios sobre las tarifas para envíos a Nivel Nacional e Internacional, 20 (veinte) llamadas por día.
4. Atención al jubilado para cobros, como así también referente a la actualización de datos.
5. Consultas sobre la promoción correo amigo.
6. Recepción de llamadas de consultas sobre servicios de entrega de tarjetas del B.N.F, 12 (doce) llamadas por día.
7. Vía Correo Electrónico (buzón de sugerencias) 12 (doce) email por día.

**OBS: ESTE INFORME CORRESPONDE AL MES DE  
Noviembre Y Diciembre 2024 (6to Bimestre 2024)**