

MEMORANDUM N° 3 / 2024/ DC

A : Ing., Denis Coronel, Director
Dirección Comercial

DE : Shirley Coronel, Jefa
División Atención al Cliente

MOTIVO : Remitir informe Bimestral

FECHA : 8/11/2024

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de remitir informe en lo compete a Atención al Cliente, correspondiente al 3er bimestre, 4to bimestre y 5to bimestre 2024.

Se adjuntan dichos informes

A. la comprensión de los datos para los



DINACOR

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, 30 (treinta) 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, 18 (diez y ocho) 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, 10 (diez) llamadas por día.
7. Vía Correo Electrónico (buzón de sugerencias) 12 (doce) email por día.

**OBS: ESTE INFORME CORRESPONDE AL MES DE
SETIEMBRE Y OCTUBRE 2024 (5to Bimestre 2024)**

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 Rastreo de Códigos de referencia en el Sistema IPS Post, 28 (veinte y ocho) llamadas por día.
2. Recepción de llamadas para consultas y orientación de la utilización del nuevo sistema de Código Postal Paraguayo actualizado, 8 (ocho) llamadas por día.
3. Recepción de llamadas para consultas de precios sobre las tarifas para envíos a Nivel Nacional e Internacional, 17 (diez y siete) 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, 10 (diez) llamadas por día.
7. Vía Correo Electrónico (buzón de sugerencias) 12 (doce) email por día.

**OBS: ESTE INFORME CORRESPONDE AL MES DE
JULIO Y AGOSTO 2024 (4to Bimestre 2024)**

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 Rastreo de Códigos de referencia en el Sistema IPS Post, 27 (veinte y siete) llamadas por día.
2. Recepción de llamadas para consultas y orientación de la utilización del nuevo sistema de Código Postal Paraguayo actualizado, 8 (ocho) llamadas por día.
3. Recepción de llamadas para consultas de precios sobre las tarifas para envíos a Nivel Nacional e Internacional, 15 (quince) 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, 8 (ocho) llamadas por día.
7. Vía Correo Electrónico (buzón de sugerencias) 12 (doce) email por día.

**OBS: ESTE INFORME CORRESPONDE AL MES DE
MAYO Y JUNIO 2024(3er Bimestre 2024)**