

DINACOFA

MEMORANDUM Nº 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. In wonpersion Help. pour les

Scanned with

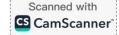
CS CamScanner

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).

- Recepción de llamadas de Consultas de Rastreos 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.
- Recepción de llamadas para consultas de precios sobres las tarifas para envíos a Nivel Nacional e Internacional, 18 (diez y ocho) llamadas por día.
- 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).

- Recepción de llamadas de Consultas de Rastreos 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.
- Recepción de llamadas para consultas de precios sobres 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.
- 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).

- Recepción de llamadas de Consultas de Rastreos 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.
- Recepción de llamadas para consultas de precios sobres 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.
- 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)