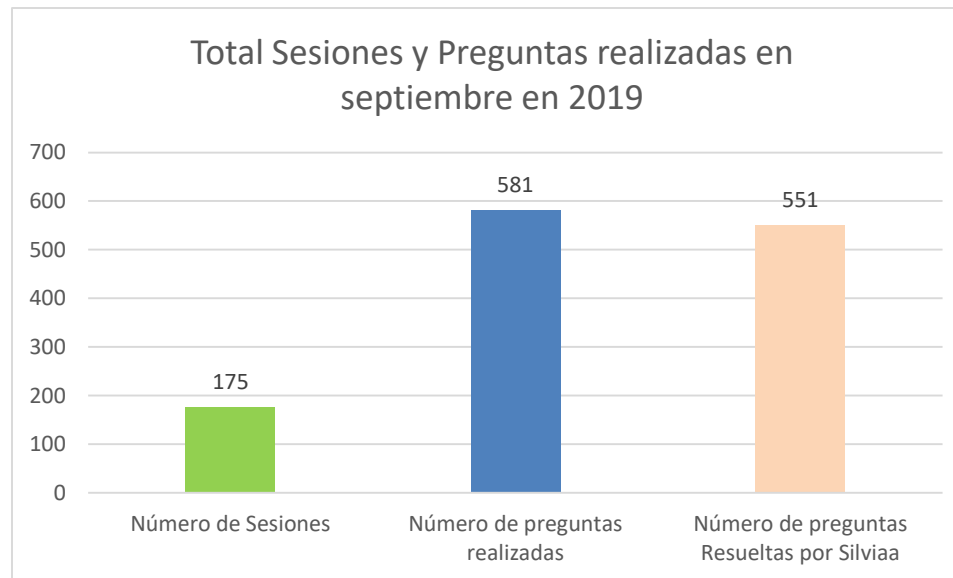




En la siguiente gráfica se muestra el número de sesiones que hubo durante el mes septiembre de 2019

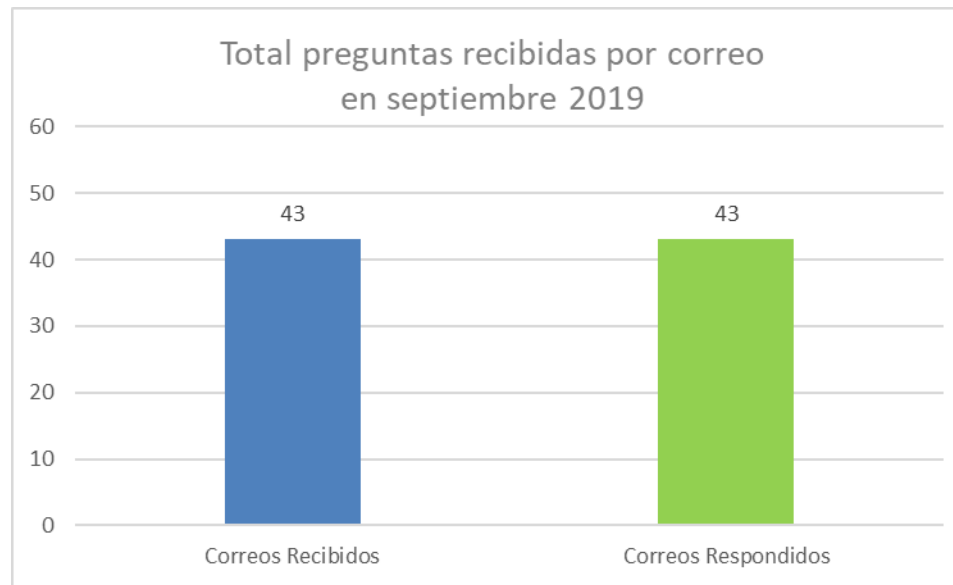


Durante el mes de septiembre de 2019 un total de 175 ciudadanos ingresaron a la herramienta y realizaron un total de 581 preguntas.

**** Un total de 30 consultas corresponden a preguntas incomprensibles para el Sistema, a pruebas realizadas y al cambio de la página web de la ANH.***



A través de Silviaa se puede enviar por correo electrónico aquellas preguntas para las cuales no se obtuvo respuesta. En el gráfico se muestra el total de correos recibidos y resueltos.



Durante el mes de septiembre de 2019 se recibieron 43 consultas las cuales se respondieron en su totalidad.

***Nota 1: El aumento de las consultas se debe a un nuevo servicio implementado para la resolución de preguntas no resueltas que no fueron escaladas a una segunda instancia, lo que permite brindarle al ciudadano una atención personalizada a su consulta.**

***Nota 2: El total de preguntas escaladas por el usuario fue: 12 y el total de preguntas resueltas mediante la generación de correo fue de 32**