**INFORME DE ASISTENCIAS BRINDADAS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMERGENCIA DEL COVID 19 POR MEDIO DE WHATSAPP, CORREO ELECTRÓNICO, QUEJAS Y DENUNCIAS.**

**SEGUNDA SEMANA MAYO 2020**

**ASISTENCIAS BRINDADAS POR MEDIO DE WHATSAPP.**

|  |
| --- |
| **SEGUNDA SEMANA** |
| **FECHA** | **ASISTENCIAS** |
| LUNES 4 | 89 |
| MARTES 5 | 56 |
| MIERCOLES 6 | 58 |
| JUEVES 7 | 43 |
| VIERNES 8 | 34 |
| SABADO 9 | 10 |
| DOMINGO 10 | 8 |
| **TOTAL** | **298** |

**ASISTENCIAS BRINDADAS**

* Orientación a que números llamar por área, dependiendo de la consulta de la persona usuaria.
* Envío de pasos para pago de cuota alimenticias de empresas
* Orientación a las usuarias si se han realizado los depósitos de cuotas alimenticias
* Asistencia para la realización de la consulta en línea de la cuota alimenticia
* Apoyo a personas que no tienen medios para envió de comprobante de pago de cuota alimenticia a la Unidad de Fondos a Terceros.
* Orientación a las personas usuarias sobre personas detenidas, direccionándolos a la Unidad de Penal de Santa Ana, San Miguel, Sonsonate y La Unión.
* Asistencia y solución de consultas en general sobre los servicios que se brindan en la institución a nivel nacional.

**aréas más comunes de derivación vía WHATSAPP EN LA SEMANA**

* Control de Fondos a Terceros
* Unidad de Familia
* Unidad Penal
* Unidad Laboral

**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

* Se tiene un promedio de respuesta a las consultas de 2 a 5 minutos.

**CORREO ELECTRÓNICOS ASISTIDOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA** | **ASISTENCIAS BRINDADAS** |
| SEGUNDA SEMANA DEL 4 AL 10 DE MAYO | **10** |
| TOTAL | **10** |

**Asistencias Brindadas**

* Envió de recibos de pago de cuota alimenticias a la unidad contable y Procuradurías correspondiente en apoyo a los usuarios que no pueden utilizar el correo electrónico. (La persona usuaria hace la solicitud por medio de WhatsApp y lo canalizamos internamente con el equipo para el envío respectivo)
* Consulta de depósito de cuota alimenticia.
* Unidad de la Mujer
* Oficina para Adopciones

**QUEJAS RECIBIDAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA** | **ASISTENCIAS BRINDADAS** |
| SEGUNDA SEMANADEL 4 AL 10 DE MAYO | **0** |
| TOTAL | **0** |

No omito manifestar que, durante la semana, no se ha recibido ninguna queja, de este informe se deduce que todas las asistencias se han realizado en apoyo a la Unidad de Atención al Usuario.