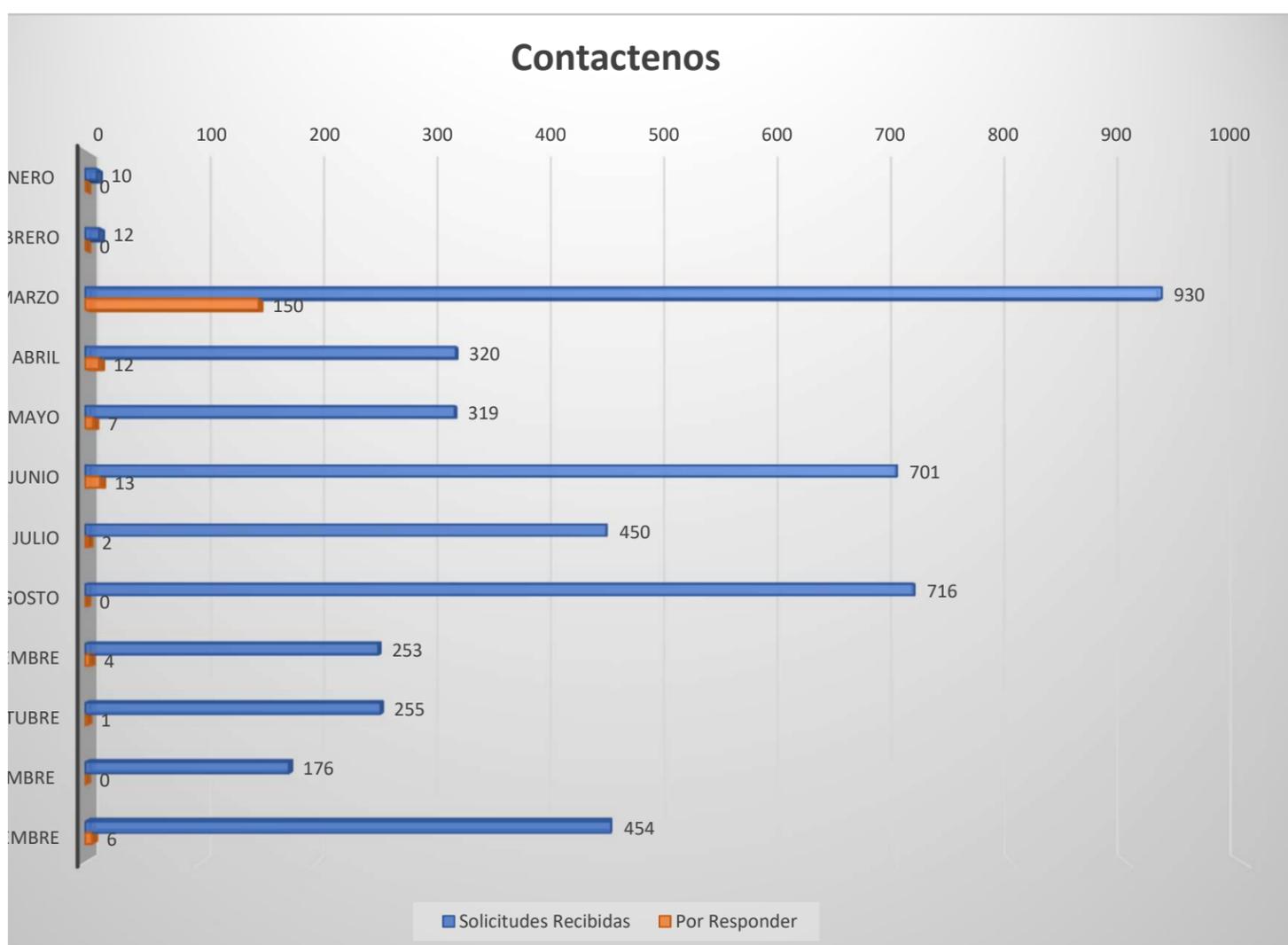


2020	Solicitudes	
	Recibidas	Por Responder
Enero	10	0
Febrero	12	0
Marzo	930	150
Abril	320	12
Mayo	319	7
Junio	701	13
Julio	450	2
Agosto	716	0
Septiembre	253	4
Octubre	255	1
Noviembre	176	0
Diciembre	454	6
Totales	4596	195
	100%	4%



Analisis

- 1- El mayor número de solicitudes se recibieron en el mes de marzo, pero por motivo de la pandemia no había capacidad para dar respuesta, muchas de las solicitudes fueron atendidas mediante un centro de llamadas que se instaló para dar soporte a los usuarios.**
- 2- Se recibieron muchas consultas que no le corresponden al MICI, por lo que se le ofrece la información de la Institución donde pueda realizar la gestión**
- 3- A partir del mes de Abril se establece un sistema 24/7 para responder las consultas que se recibieron en la casilla de correo.**
- 4- Se aprecia un incremento de solicitudes recibidas, en comparación a las 162 solicitudes recibidas en el año 2019.**
- 5. El tiempo de respuesta (TTR) fue de 24 horas.**