

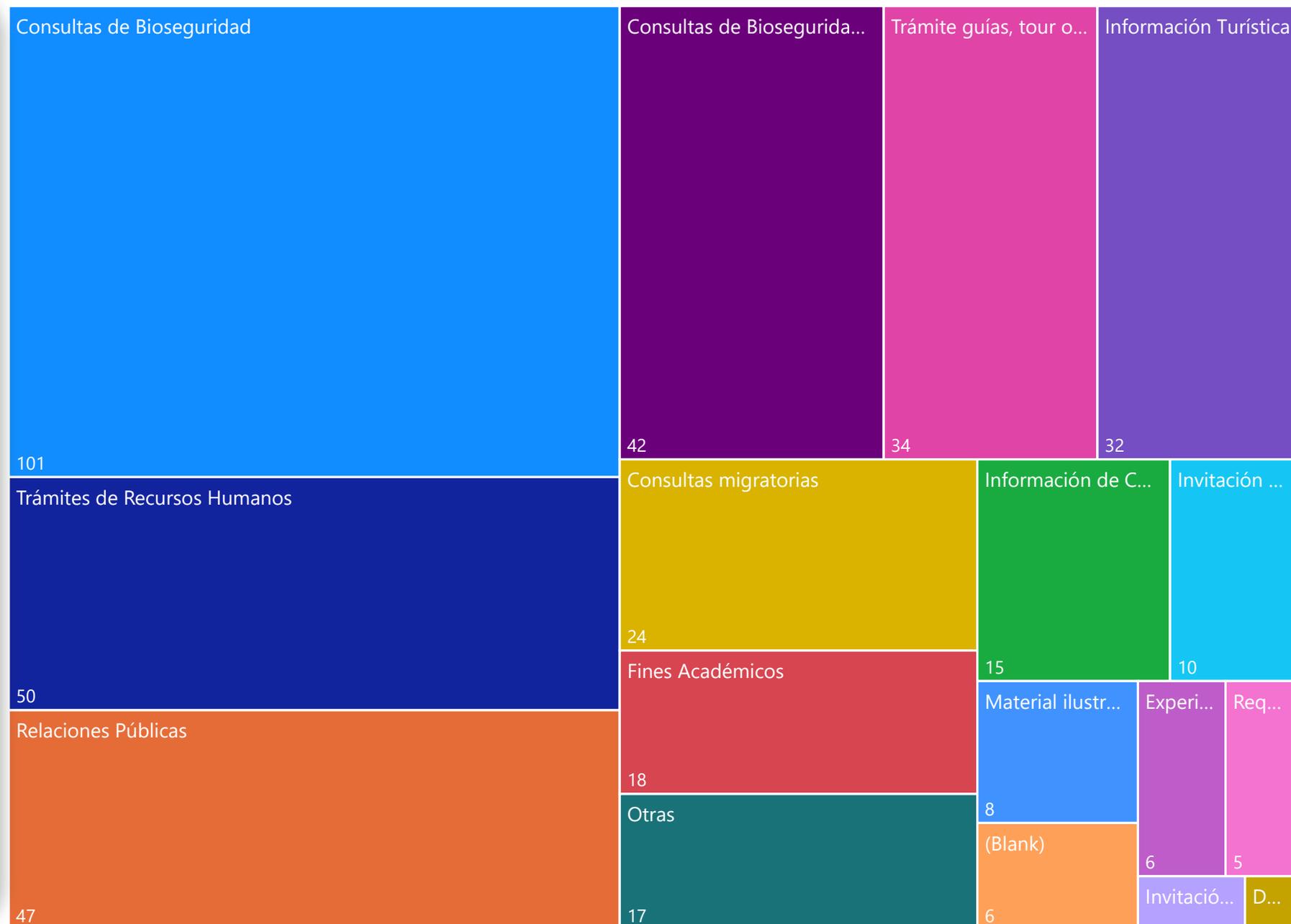
Estadísticas de atención por correo | Contacto@atp.gob.pa | Enero-Agosto 2021

Resumen general de línea de atención por correo | Enero-Agosto 2021

1. Las consultas más frecuentes son las referentes a: **Consultas de bioseguridad, Relaciones publicas, trámites de recuos humanos y trámites guías, tour operadores o similar,**

De estas estadísticas se han excluido los spam o correo no deseados

Consultas por categorías



Resumen general de línea de atención | Whatsapp y llamadas | Agosto 2021

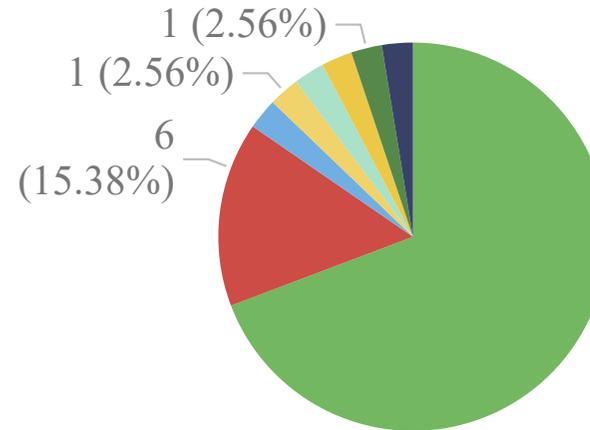
En Junio recibimos un total de 39 consultas genuinas. de las cuales 3 fueron por llamada y 36 vía Whatsapp

Se enviaron 31 encuestas y se recibieron 11 respuestas.

De estas estadísticas están excluido los chats o llamadas equivocadas

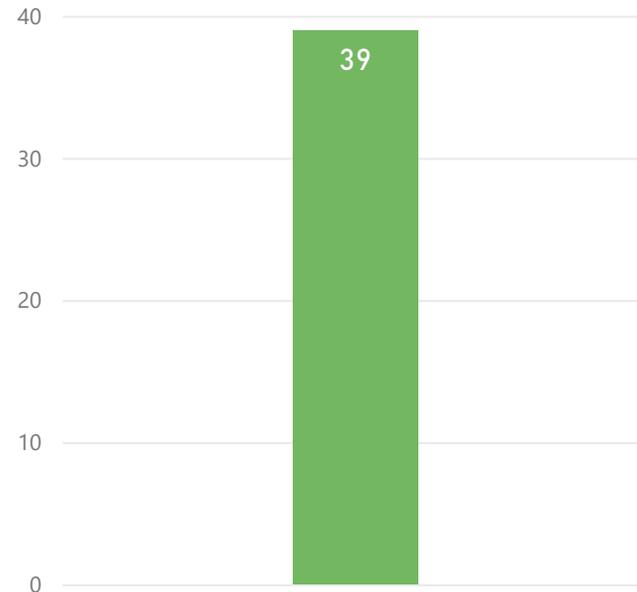
Consultas según procedencia

Procedencia ● Panamá ● Colombia ● Argentina ● Costa Rica ● Desconocida ● Estados Unid...



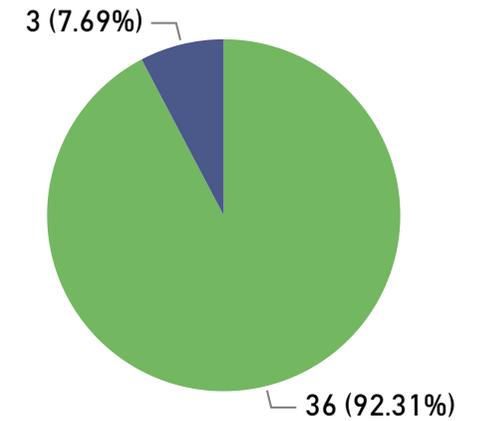
Consultas según idiomas

Idioma ● Español



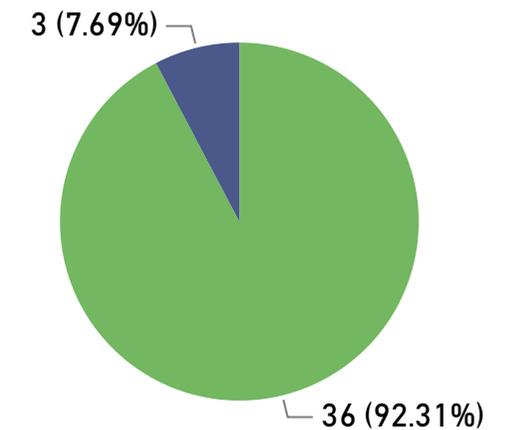
Porcentaje de vía de respuesta

Vía de res... ● Whatsapp ● Llamada



Porcentajes de vías de recepción

Vía de r... ● Whatsapp ● Llamada



Total de Consultas

39

Total de Consultas completadas

39

Encuestas enviadas

31

Encuestas respondidas

11

Resumen por categoría y frecuencia de línea de atención | Whatsapp y llamadas | Agosto 2021

En Agosto 2021 recibimos un total de 39 consultas genuinas.

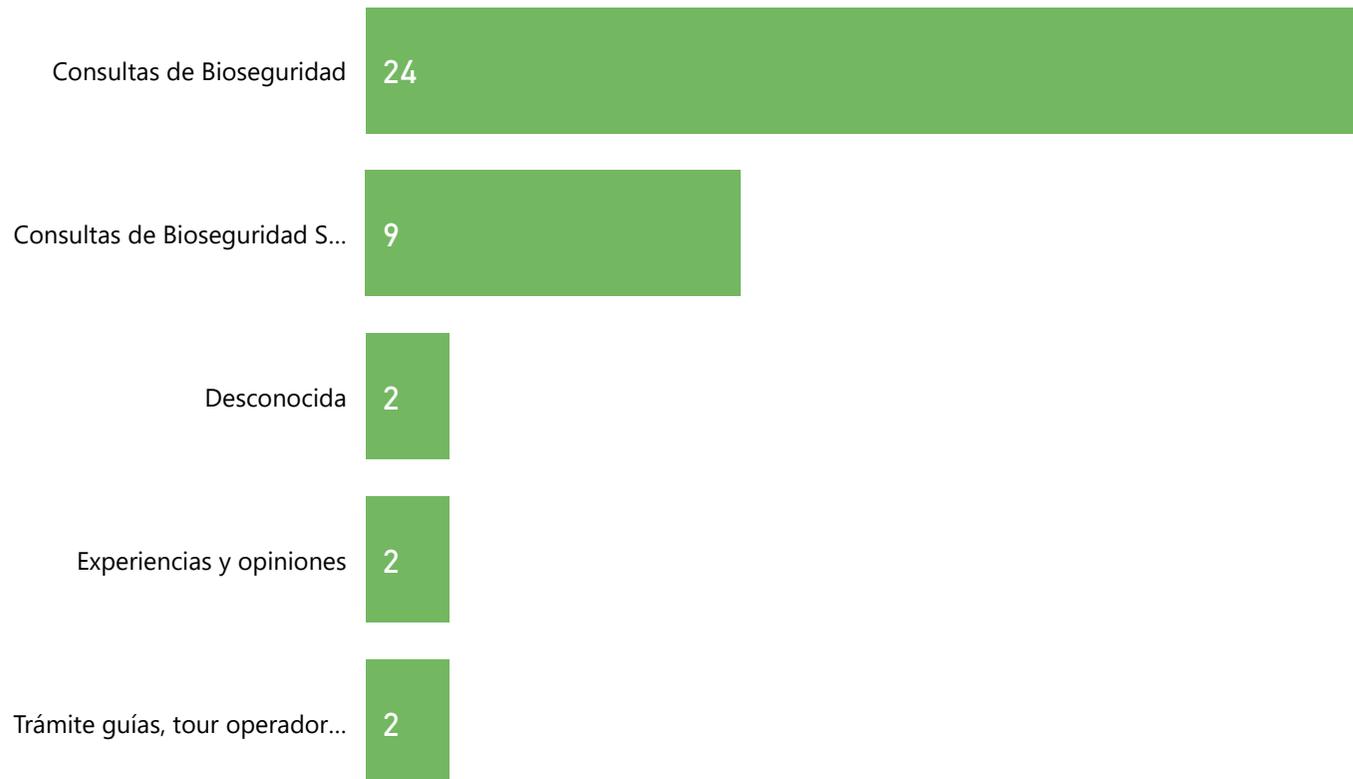
La categoría con más consultas es "Consultas de bioseguridad"

De estas estadísticas están excluido los chats o llamadas equivocadas

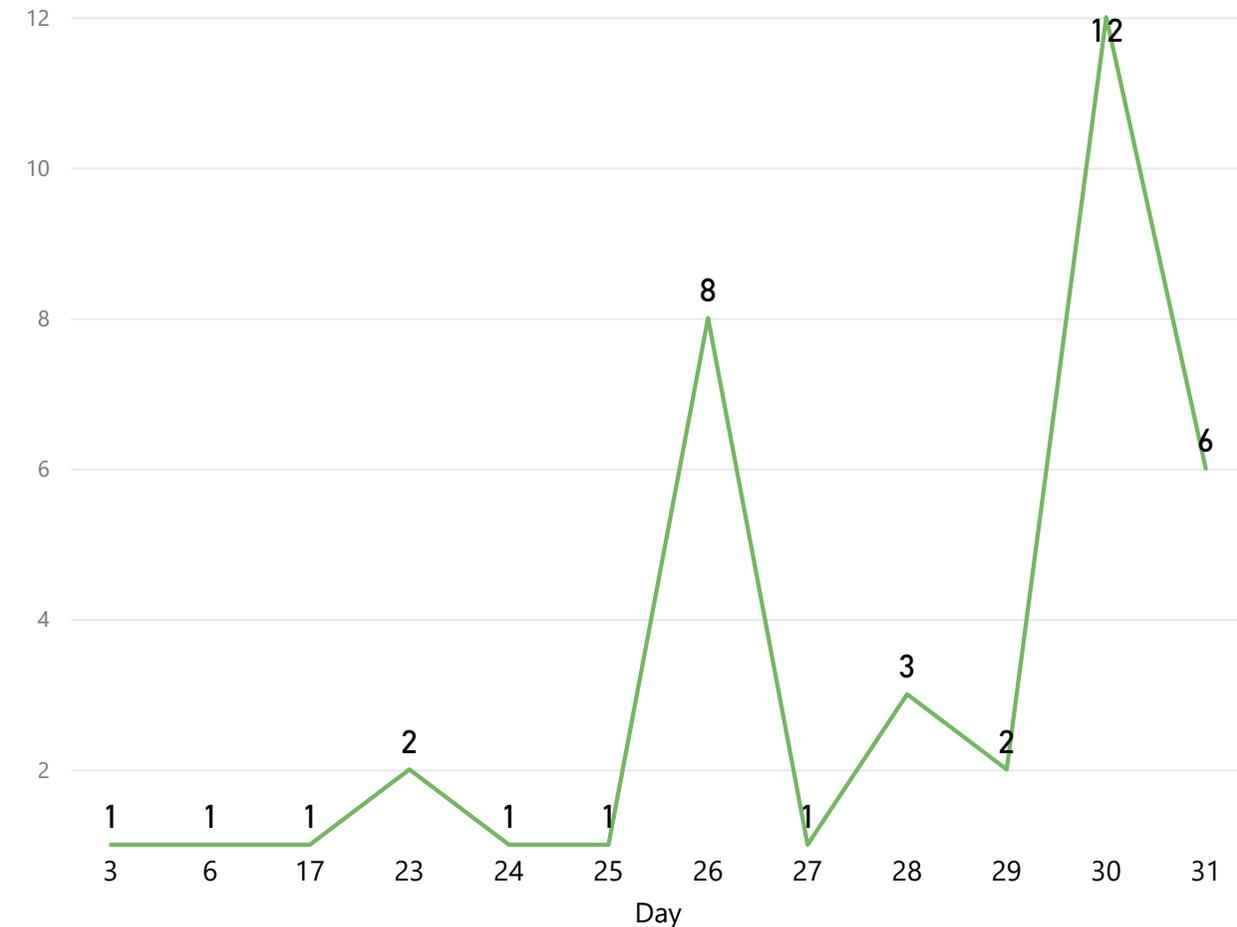
Total de Consultas

39

Consultas por Categorías



Frecuencia de consultas por día



Total de Encuestas
enviadas

31

Total de encuestas
recibidas

11

Porcentaje de
Respuesta

35%

En las preguntas donde la calificación más alta era 5 y la más baja,1 obtuvimos los siguientes promedios respectivamente.

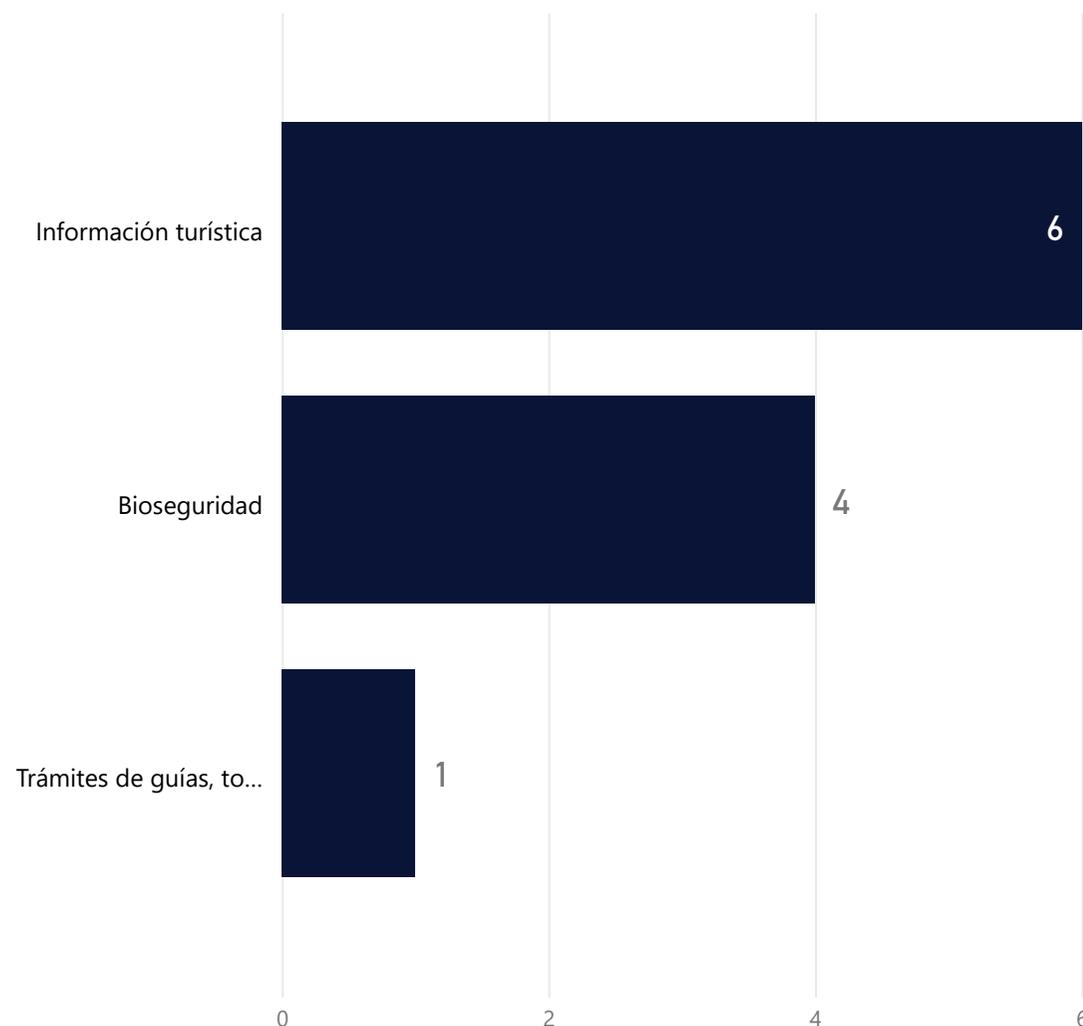
Satisfacción con la
información brindada

4.91

Calidad de atención

4.91

Percepción de los encuestados sobre sus consultas



Estadísticas de encuesta de satisfacción | Whatsapp y llamadas | Agosto 2021

En las preguntas de opinión personal, estas fueron las respuestas obtenidas

¿Qué le agradó?

Respondio la consulta

Rapidez, amabilidad, eficiencia.

Que recibí una respuesta clara y a su vez información de búsqueda de lo que necesitaba.

Las respuestas.

La respuesta fue rápida y la persona que me dio la información fue muy amable

La forma de comunicar la información

La cordialidad y claridad en las respuestas

La atención

Informacion precisa

Total

¿Cómo podemos mejorar?

Todo esta bien

Todo bien!!

Todo bien

Solo mantengan la forma de comunicar , es tan eficaz como agradable

Responder mas rapido

Para mi concepto está muy bien

No tengo observaciones, excelente atención

Ninguna observación

En nada

El tiempo de respuesta

Total

Estadísticas de encuesta de satisfacción | Contacto@atp.gob.pa | Agosto 2021

Total de Encuestas
enviadas

58

Total de encuestas
recibidas

4

Porcentaje de
Respuesta

6%

En las preguntas donde la calificación más alta era 5 y la más baja, 1 obtuvimos los siguientes promedios respectivamente.

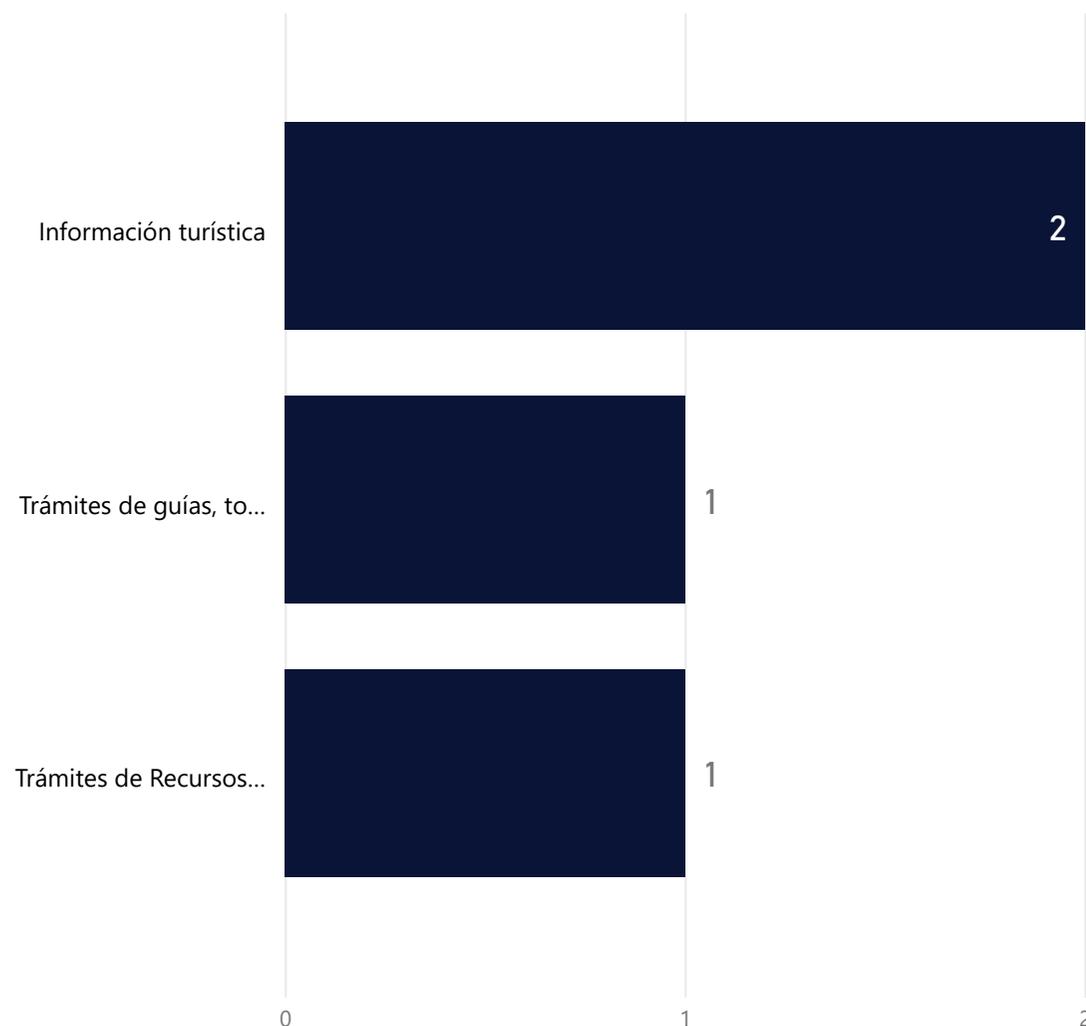
Satisfacción con la
información brindada

4.75

Calidad de atención

5.00

Percepción de los encuestados sobre sus consultas



Estadísticas de encuesta de satisfacción | Contacto@atp.gob.pa | Agosto 2021

En las preguntas de opinión personal, estas fueron las respuestas obtenidas.

¿Qué le agradó?

Atención

La gentileza

Pronta respuesta

Que recibí un correo de que habían visto mi correo y estarían atendiendo el asunto solicitado

Total

¿Cómo podemos mejorar?

Con servicio por WhatsApp

Dar respuesta mas rápidas, no tardar semanas en esperar una inquietud pueda ser resuelta.

Dar respuestas mas seguidas, sobre si atenderán la solicitud

No tenemos queja

Total

Estadísticas de atención por correo | Contacto@atp.gob.pa | Agosto 2021

Consultas según procedencia

Resumen general de línea de atención por correo | Agosto 2021

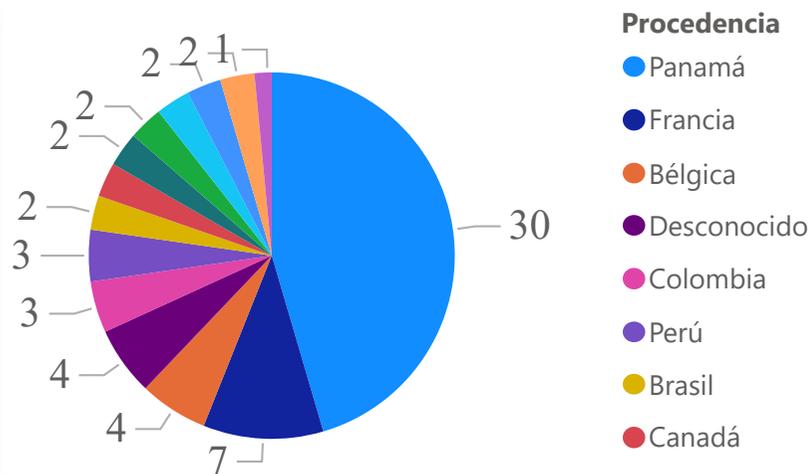
1. Observamos que la mayor cantidad de consultas según procedencia son de **Panamá**, sin embargo se nota la presencia de **países Suramericanos y Europeos**

2. En cumplimiento de las consultas tenemos un **98.59%** completado

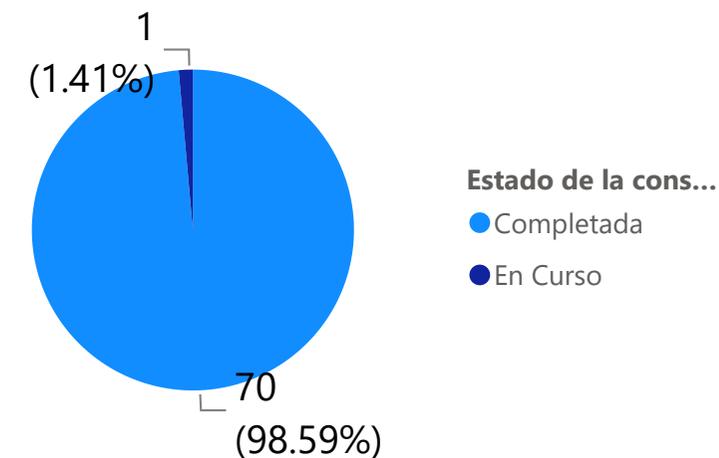
3. Total de **71 consultas genuinas**.

4. 53 de las 70 consultas fueron en español.

De estas estadísticas se han excluido los spam o correo no deseados

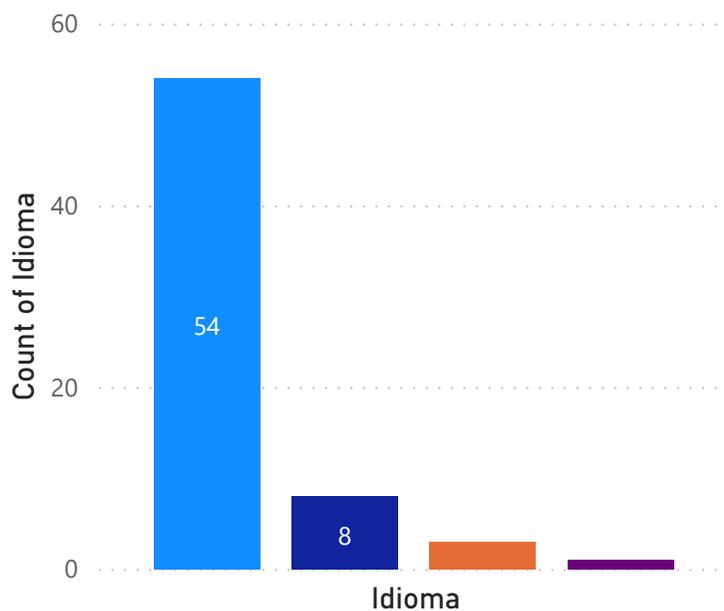


Estado de las consultas

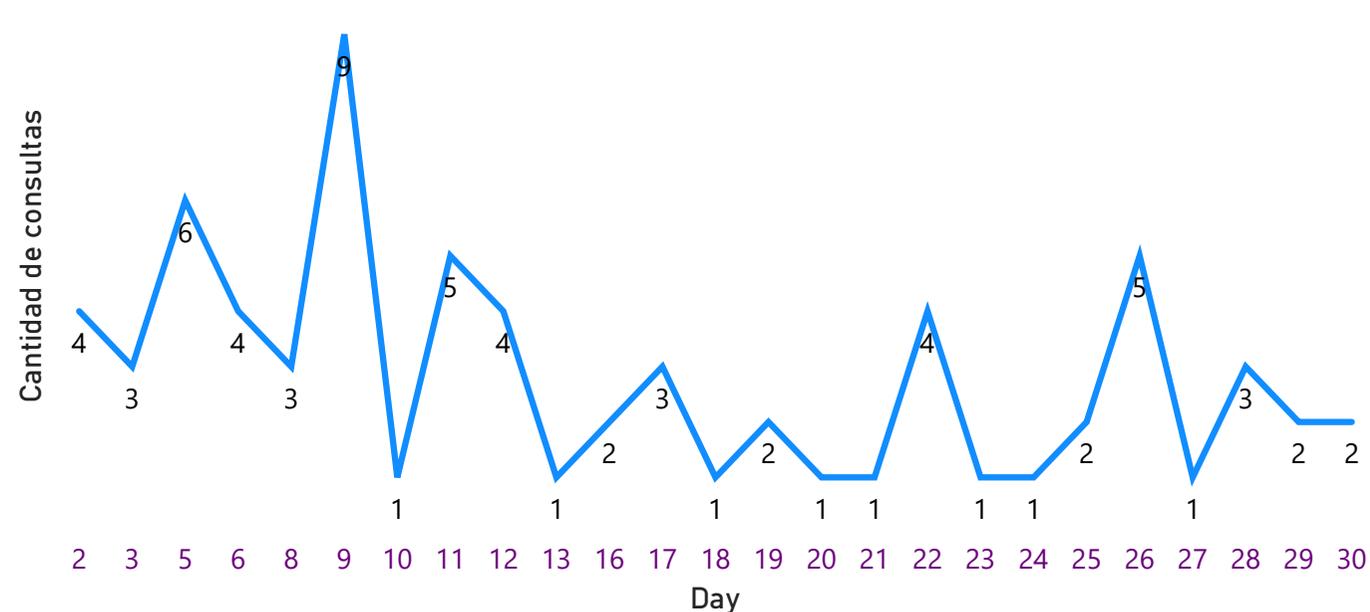


Consultas según idiomas

Idioma ● Español ● Inglés ● Francés ● Portugues



Frecuencia de consultas por día



Total de Consultas

71

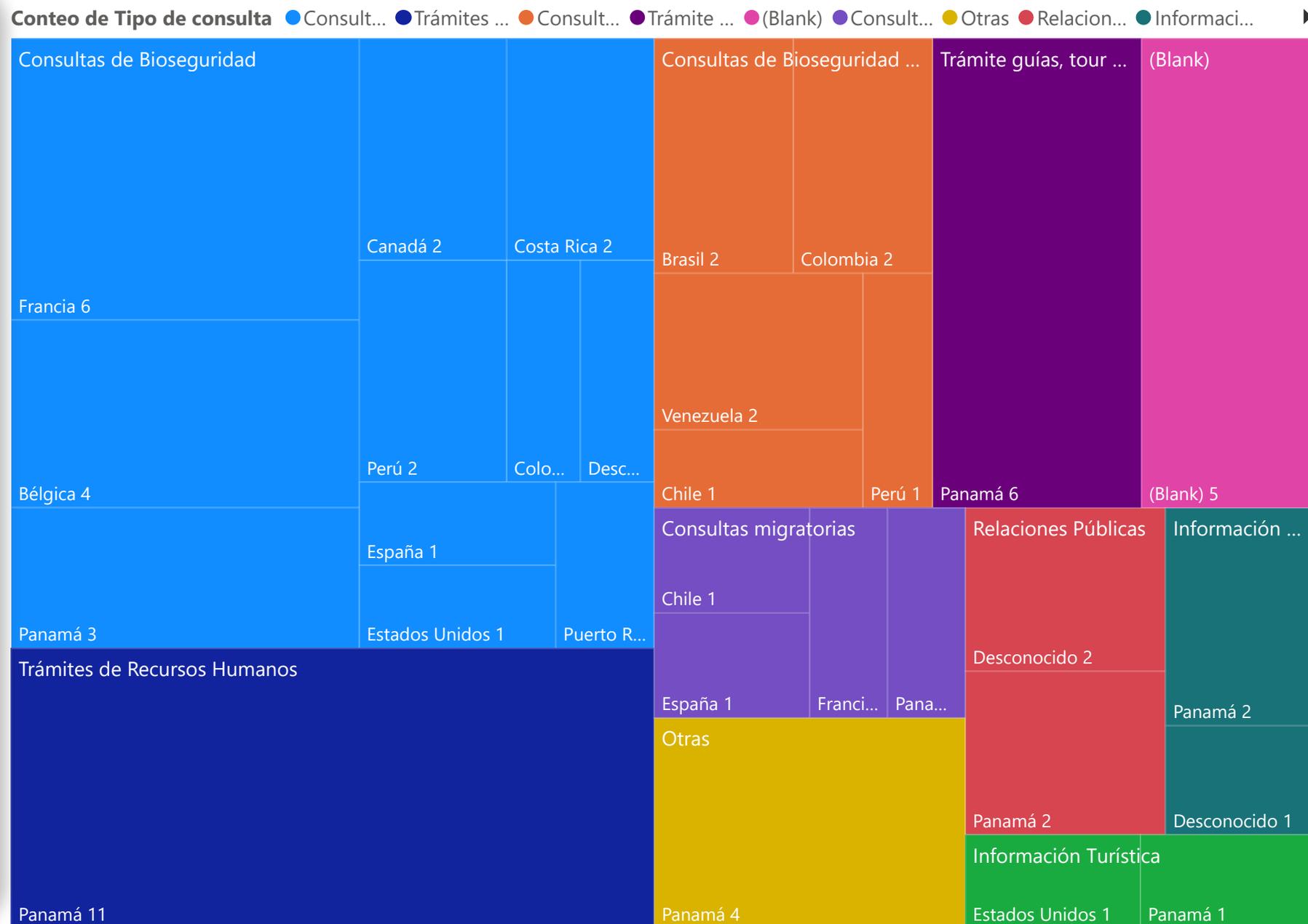
Estadísticas de atención por correo | Contacto@atp.gob.pa | Agosto 2021

Resumen general de línea de atención por correo | Agosto 2021

1. Las consultas más frecuentes del mes de agosto fueron las referentes a: **consultas de bioseguridad y las consultas de bioseguridad Suramérica.**
2. Nos llegan una gran cantidad de hojas de vida y trámites de recursos humanos
3. Cabe destacar la participación de países como Francia y Bélgica

De estas estadísticas se han excluido los spam o correo no

Consultas por categorías y países



Resumen general de línea de atención | Whatsapp y llamadas | 2020-2021

Entre **diciembre 2020** y **Agosto 2021** recibimos un total de consultas genuinas. de las cuales se recibieron **157 mediante Whatsapp** y **40 por llamadas**.

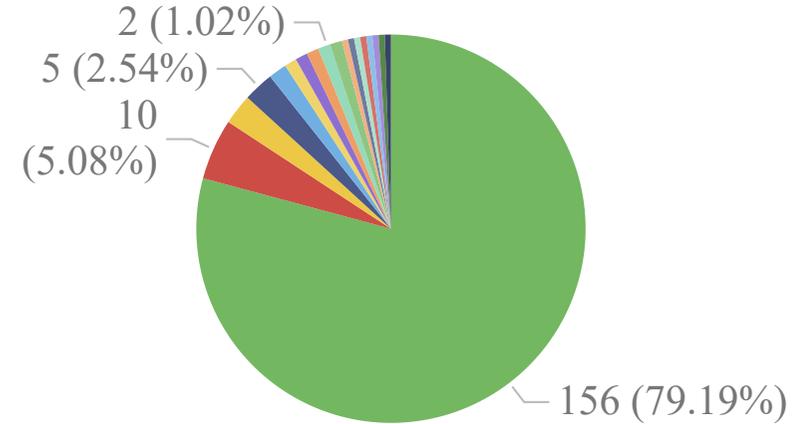
190 de estas consultas se desarrollaron en el idioma **español** mientras que solo **7, en inglés**.

Se enviaron **127 encuestas** y se recibieron **63 respuestas**.

De estas estadísticas están excluido los chats o llamadas equivocadas

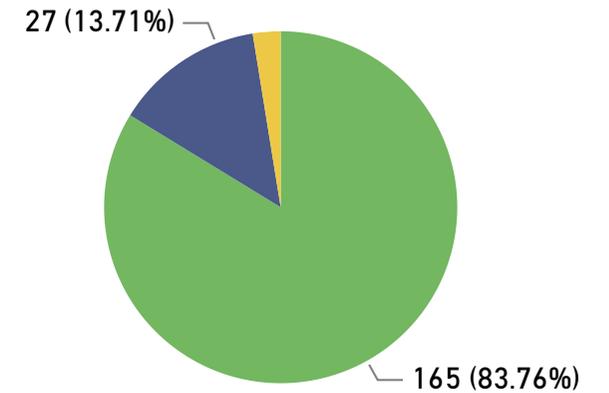
Consultas según procedencia

Procedencia ● Panamá ● Colombia ● Estados Uni... ● Italia ● Argentina ● Costa Rica ● Cuba ▶



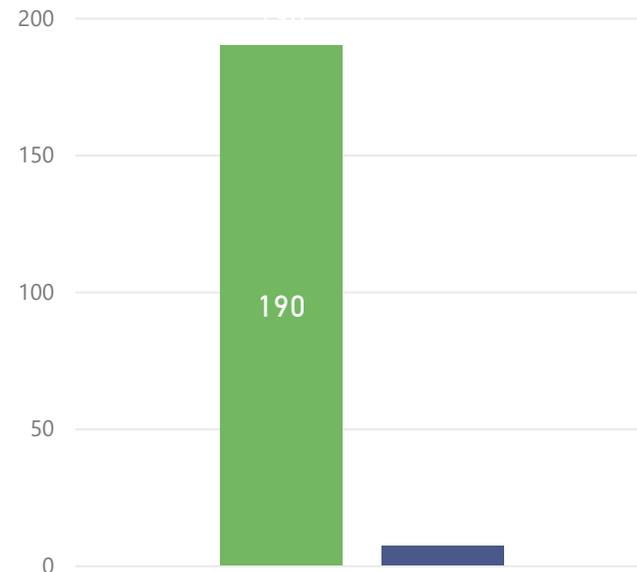
Porcentaje de vía de respuesta

Vía de res... ● Whatsapp ● Llamada ● Correo



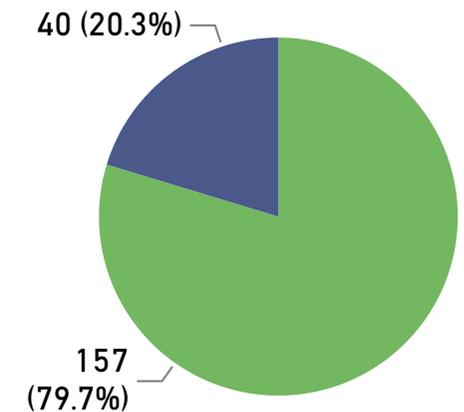
Consultas según idiomas

Idioma ● Español ● Inglés



Porcentajes de vías de recepción

Vía de r... ● Whatsapp ● Llamada



Total de Consultas

197

Total de Consultas completadas

189

Encuestas enviadas

127

Encuestas respondidas

63

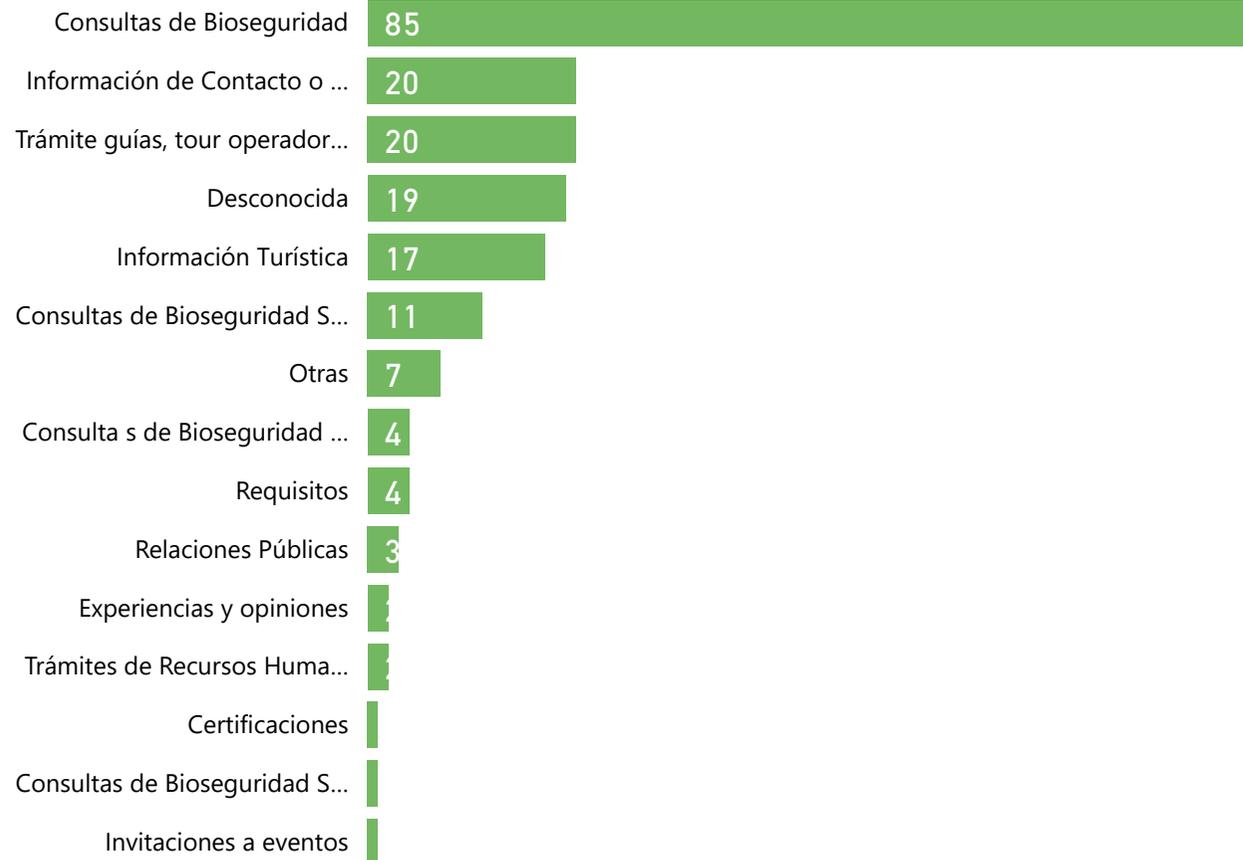
Resumen por categoría y frecuencia de línea de atención | Whatsapp y llamadas |2020 2021

Entre **diciembre 2020** y **Agosto 2021** recibimos un total de **197** consultas genuinas.

La categoría con mas consultas es "**consultas de bioseguridad**"

De estas estadísticas están excluido los chats o llamadas equivocadas

Consultas por Categorías



Frecuencia de consultas por día

