***INFORME SOLICITUDES SISTEMA 311***

(1er. trimestre 2019)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Cantidad de Solicitudes Realizadas a través del sistema 311 por mes.** |
| Diciembre | 2 |
| Enero | 6 |
| Febrero | 4 |
|  |  |

En el período analizado se realizaron 23 solicitudes, las cuales fueron satisfechas en su totalidad (100%). Como se puede observar en el cuadro, las solicitudes realizadas en el trimestre mantuvieron un comportamiento uniforme, con un ligero aumento en el mes de enero.

La mayoría de los casos están basados a situaciones aisladas de transacciones no satisfechas, inconvenientes con las entidades bancarias, el servicio de verifon, dificultades de obtención de plásticos por reemplazo, entre otros.

Un tema persistente es el relacionado con inconvenientes de beneficiarios que no han completado el proceso de actualización de datos, por lo que se mantienen los plásticos bloqueados.