

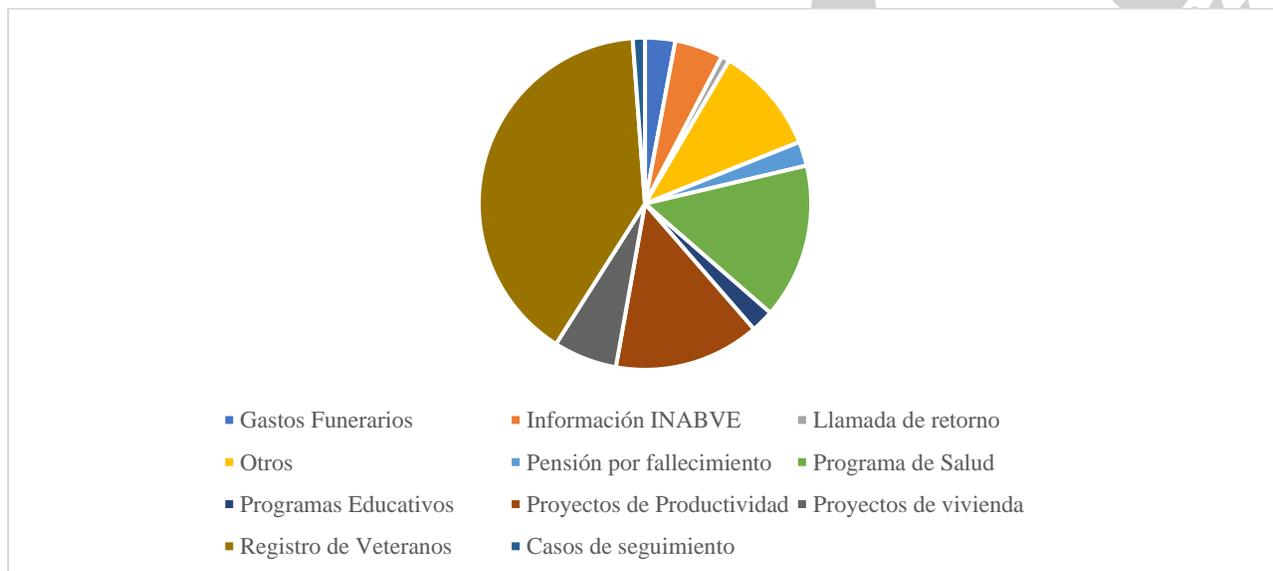
DEPARTAMENTO DE CALL CENTER

A efecto de informar a la ciudadanía sobre los procesos de atención del Departamento de Call Center del Instituto Administrador de los Beneficios de Veteranos y Excombatientes, detallo las llamadas atendidas en el período de febrero de 2022.

TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS

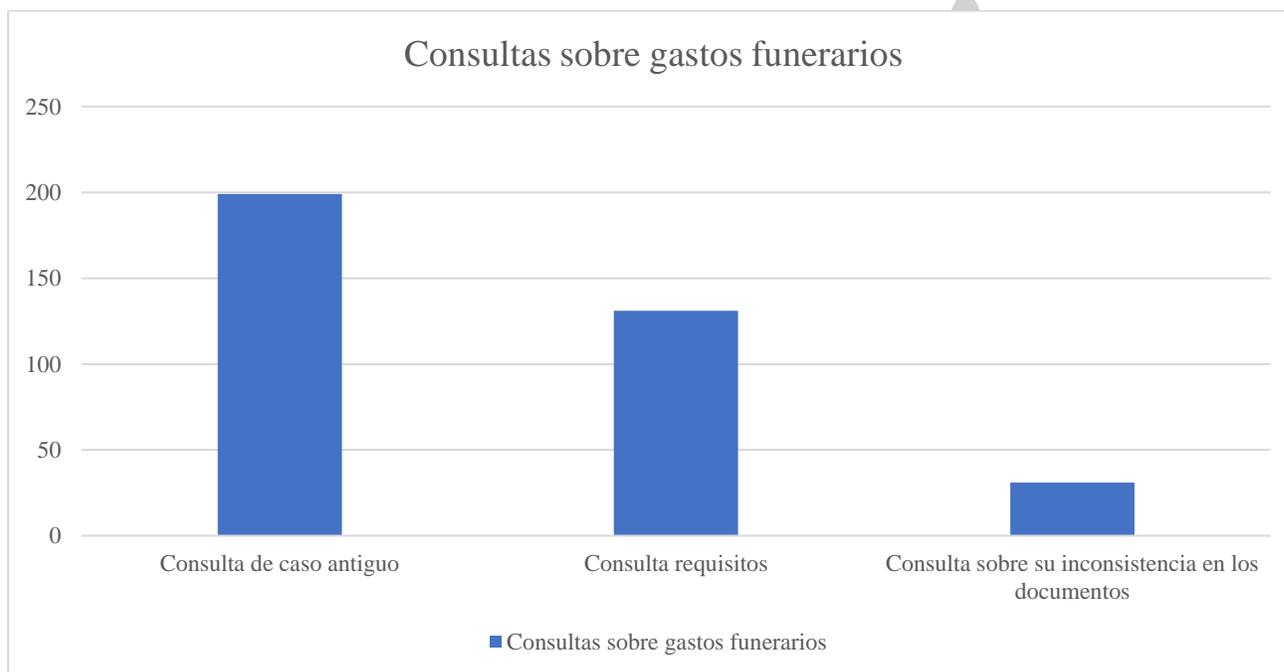
Se atendieron 12298 llamadas en el Departamento de Call Center, según el siguiente detalle:

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Gastos Funerarios	361
Información INABVE	579
Llamada de retorno	99
Otros	1289
Pensión por fallecimiento	290
Programa de Salud	1856
Programas Educativos	272
Proyectos de Productividad	1744
Proyectos de vivienda	760
Registro de Veteranos	4893
Casos de seguimiento	146
Total general	12298



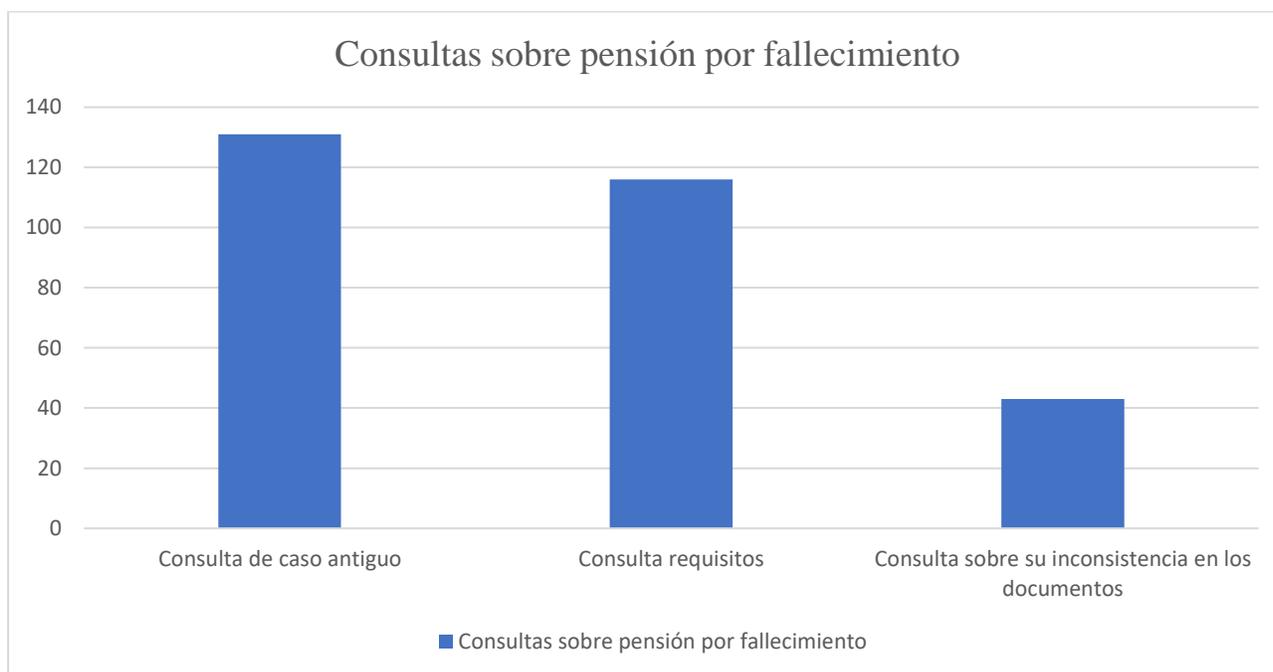
LLAMADAS SOBRE GASTOS FUNERARIOS

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Consulta de caso antiguo	199
Consulta requisitos	131
Consulta sobre su inconsistencia en los documentos	31
Total general	361



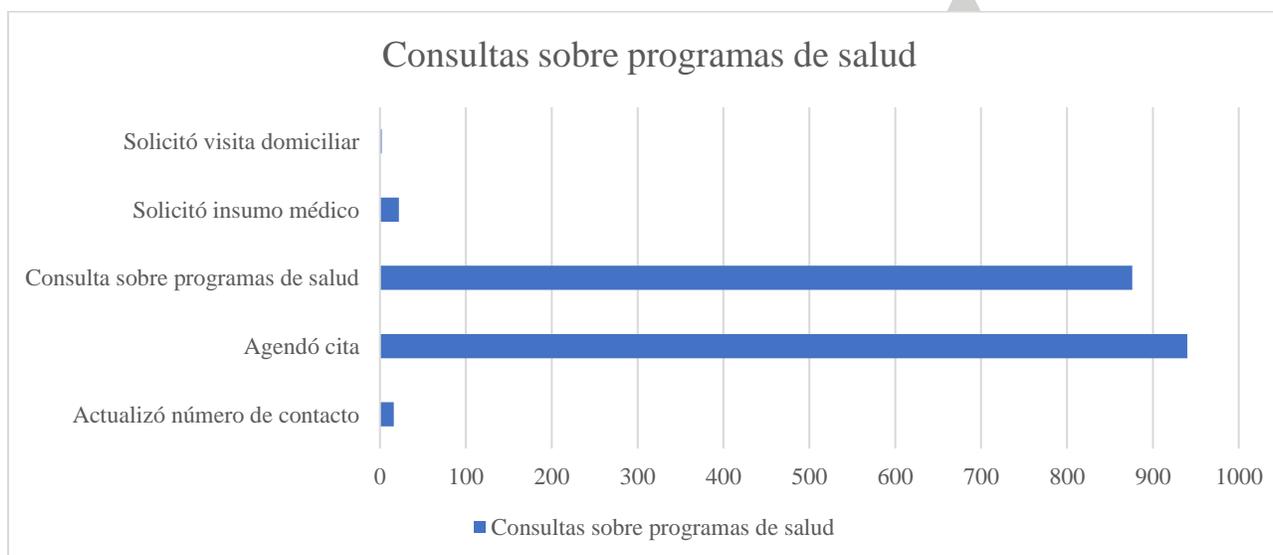
LLAMADAS SOBRE PENSIÓN POR FALLECIMIENTO

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Consulta de caso antiguo	131
Consulta requisitos	116
Consulta sobre su inconsistencia en los documentos	43
Total general	290



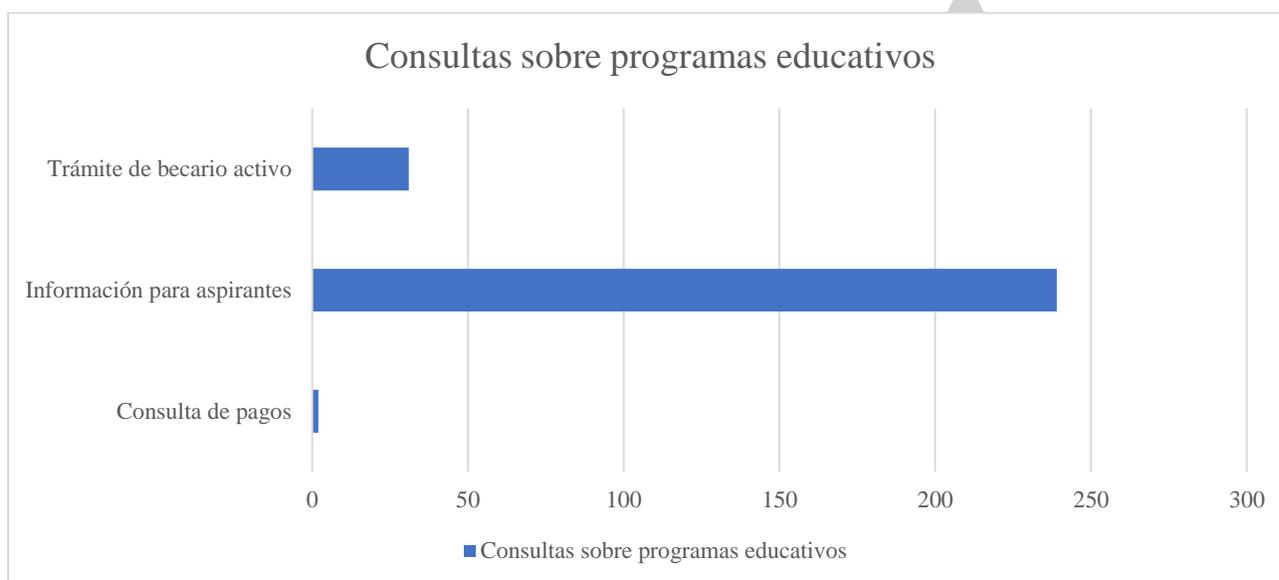
LLAMADAS SOBRE PROGRAMAS DE SALUD

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Actualizó número de contacto	16
Agendó cita	940
Consulta sobre programas de salud	876
Solicitó insumo médico	22
Solicitó visita domiciliar	2
Total general	1856



LLAMADAS SOBRE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS EDUCATIVOS

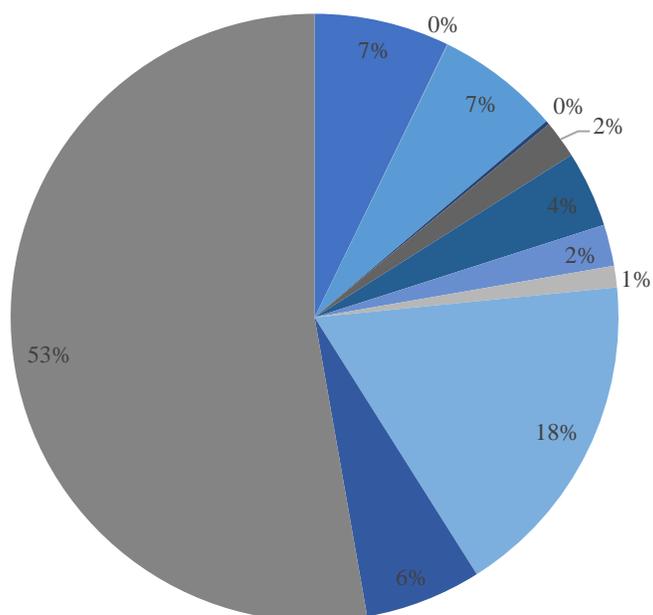
TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Consulta de pagos	2
Información para aspirantes	239
Trámite de becario activo	31
Total general	272



LLAMADAS SOBRE REGISTRO Y AFILIACIÓN

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Consulta sobre proceso de actualización de datos	352
Titular fallecido que actualizó recientemente su sobrevivencia	1
Calendario de pago	323
Constancia de pensión	10
Excombatiente con carné ONUSAL	98
Consulta sobre firma de sobrevivencia por primera vez	198
Consulta sobre su inconsistencia con la pensión	108
Consulta sobre su estado "No verificado"	56
Consulta sobre Registros nuevos	862
Consulta sobre verificación en sistema	303
Consulta sobre paquetes de UCADFA	2582
Total general	4893

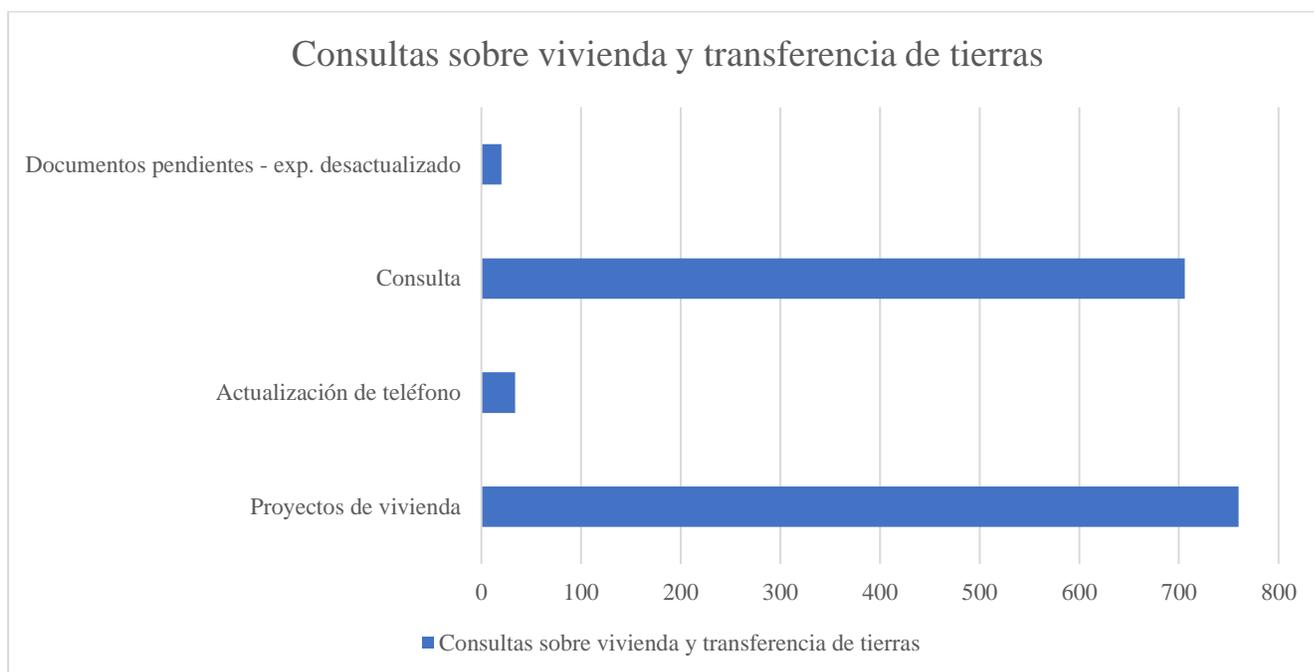
Consultas sobre registro y afiliación



- Consulta sobre proceso de actualización de datos
- Titular fallecido que actualizó recientemente su sobrevivencia
- Calendario de pago
- Constancia de pensión
- Excombatiente con carné ONUSAL
- Consulta sobre firma de sobrevivencia por primera vez
- Consulta sobre su inconsistencia con la pensión
- Consulta sobre su estado "No verificado"
- Consulta sobre Registros nuevos
- Consulta sobre verificación en sistema

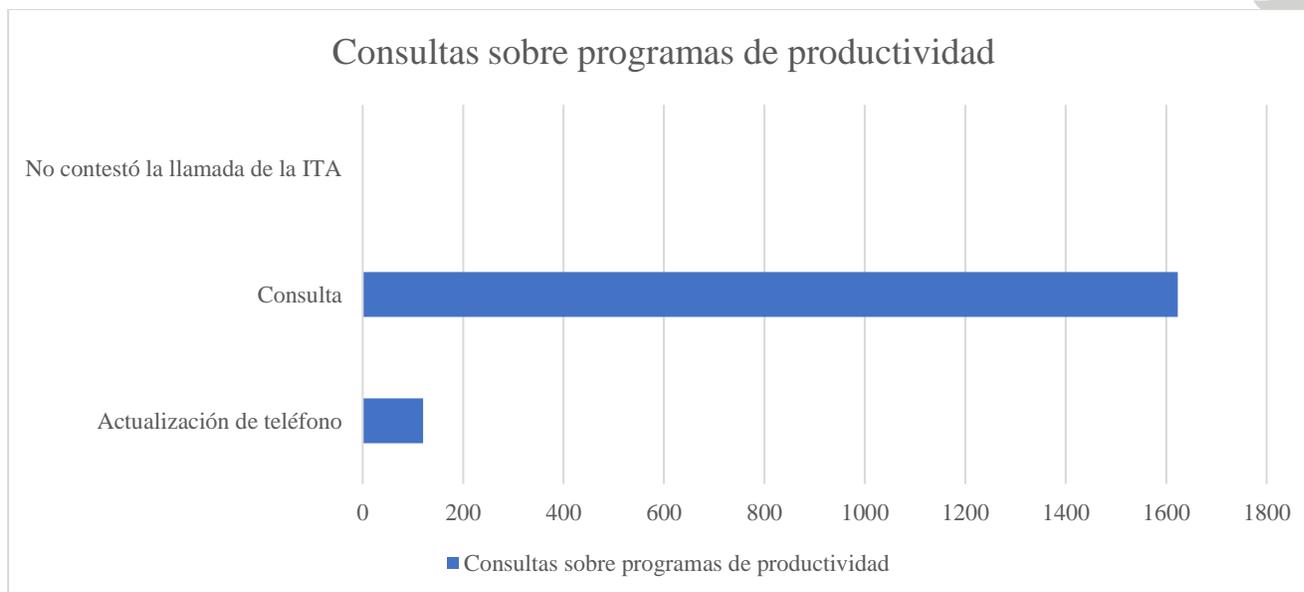
LLAMADAS SOBRE VIVIENDA Y TRANSFERENCIA DE TIERRAS

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Proyectos de vivienda	760
Actualización de teléfono	34
Consulta	706
Documentos pendientes - exp. desactualizado	20
Total general	760



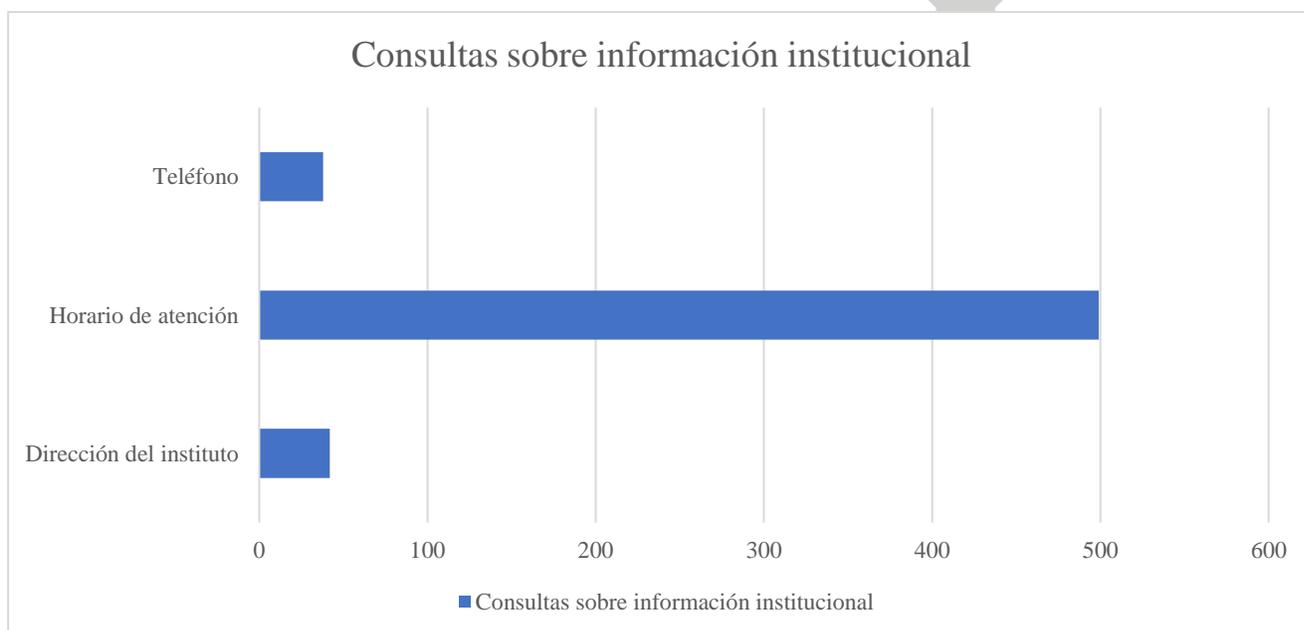
LLAMADAS SOBRE PROGRAMAS DE PRODUCTIVIDAD

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Actualización de teléfono	120
Consulta	1623
No contestó la llamada de la ITA	1
Total general	1744



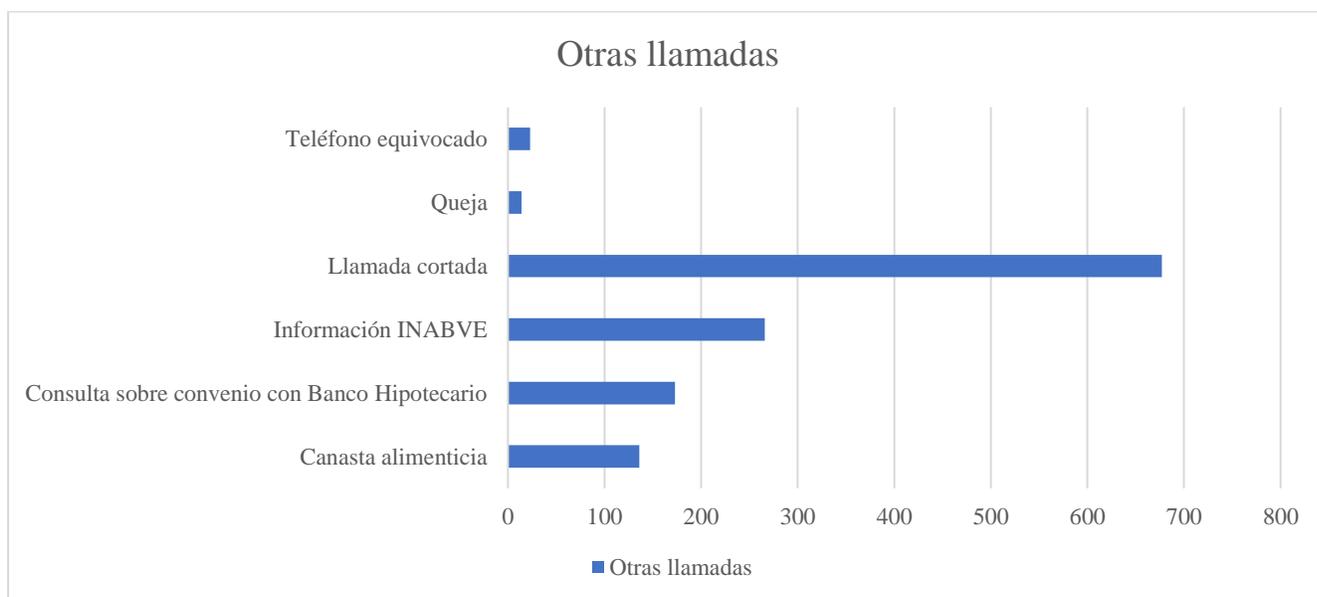
LLAMADAS SOBRE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Dirección del instituto	42
Horario de atención	499
Teléfono	38
Total general	579



OTRAS LLAMADAS

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Canasta alimenticia	136
Consulta sobre convenio con Banco Hipotecario	173
Información INABVE	266
Llamada cortada	677
Queja	14
Teléfono equivocado	23
Otros	1289



CASOS DE SEGUIMIENTO

TIPO DE LLAMADA	CANTIDAD
Cuenta bancaria	72
Gasto Funerario	9
Pensión de titular	19
Pensión por fallecimiento	27
Programas Educativos	1
Proyecto productivo	3
Titular actualizó datos - falleció recientemente	12
Vivienda - Expediente desactualizado	3
Total general	146

