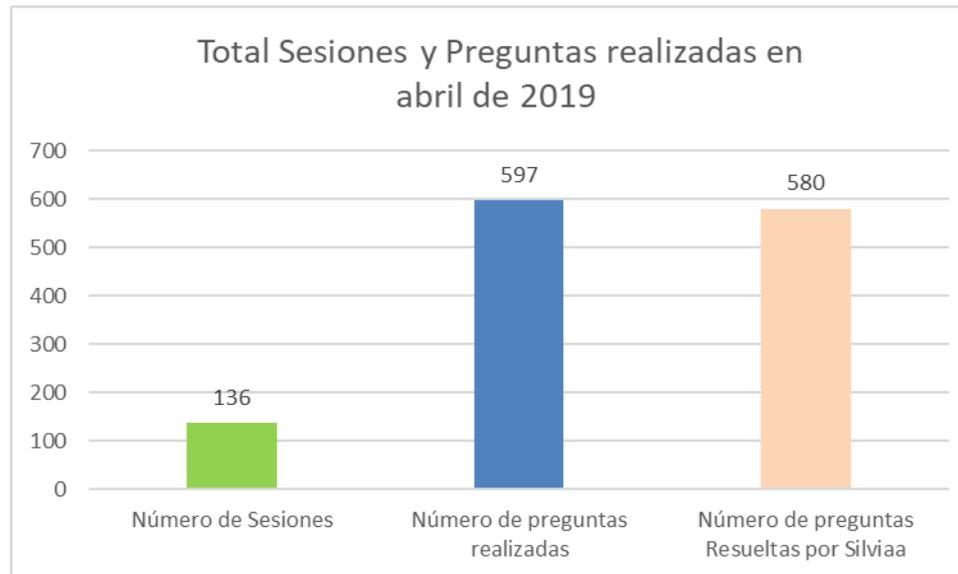




En la siguiente gráfica se muestra el número de sesiones que hubo durante el mes abril de 2019

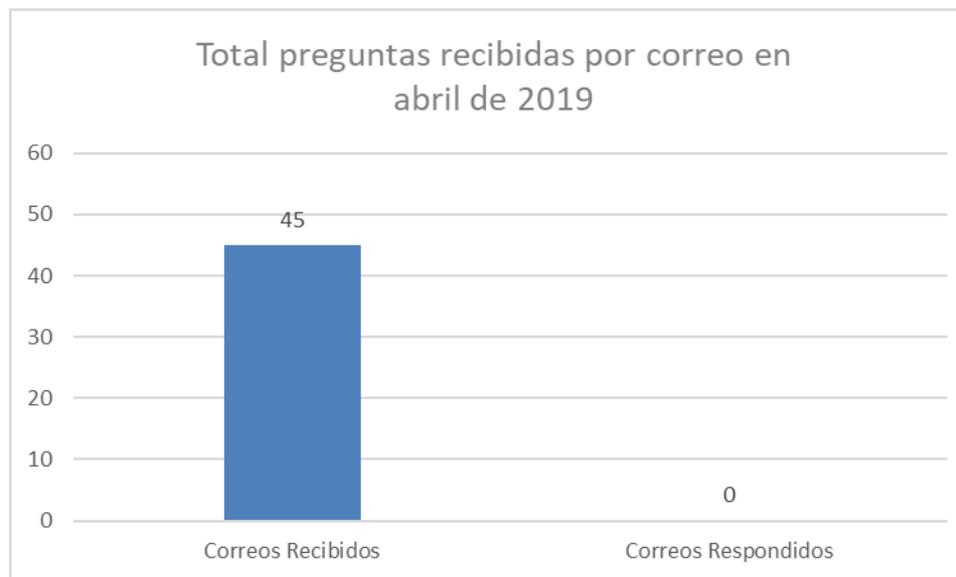


**Durante el mes de abril de 2019 un total de 136 ciudadanos ingresaron a la herramienta y realizaron un total de 597 preguntas.**

***\* Un total de 17 consultas corresponden a preguntas incomprensibles para el Sistema, por esta razón no se pudo dar respuesta.***



A través de Silviaa se pueden enviar por correo electrónico aquellas preguntas para las cuales no se obtuvo respuesta. En el gráfico se muestra el total de correos recibidos y resueltos.



Durante el mes de abril de 2019 se recibieron 45 consultas mediante el canal de correos electrónicos de las cuales 0 fueron respondidas. Esto se debe a que estos correos ingresaron en una fecha anterior a la celebración del contrato 378 de 2019, por lo cual no estaba disponible el soporte para el asesor virtual Silviaa-ANH.

De acuerdo con lo anterior, estos correos son catalogados como correos antiguos a los que se les dará un tratamiento especial.