

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN ANUAL
2. CUADRO RESUMEN DEL SERVICIO MULTICANAL DESDE EL INICIO DEL SERVICIO
3. CONSULTAS RESPONDIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO
4. CONSULTAS TELEFÓNICAS
 - Llamadas recibidas, atendidas y abandonadas
 - Consultas, confusión, molestar
 - Tiempo medio de atención y tiempo medio de espera. Nivel de calidad del Servicio
5. CONSULTAS WEB CONFERENCE (CHAT)
6. UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES
 - Red Social Facebook
 - Red Social Twitter
7. PARTICIPACIÓN EN FOROS
8. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO MULTICANAL: (Teléfono y Chat)
 - Sexo
 - Edad
 - Provincias
 - País de origen
 - Identificación de la persona que llama
 - Se identifican como VIH positivo
9. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS DEL SERVICIO MULTICANAL: (Teléfono y Chat)
 - Frecuencia en la utilización del servicio
 - Motivo de la llamada
 - Motivo de la llamada según sexo
 - Motivo de la llamada según sexo y edad
 - Información solicitada/facilitada

10. CÓMO SE HA CONOCIDO EL SERVICIO

- Servicio Telefónico
- Servicio Web Conference

11. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN REALIZADAS

12. ANEXOS

Anexo I: Hoja de Registro de Llamadas.
Anexo II: Flujo de llamadas y nivel de servicio.
Anexo III: Tablas, porcentajes y estadística
Anexo IV: Conclusiones: resumen anual