

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

### Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

Para llevar a cabo los componentes de atención al usuario, la entidad actualmente cuenta con dos colaboradores, la contratista que cumple las funciones de atención al usuario y radicación de correspondencia y el contratista encargado del área de informática ya que, coordina el correo institucional para atención al usuario.

A corte 30 de septiembre de 2021, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia, la diferencia que existe esta soportada en correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia que es informativa, los cuales alcanzaron un número de 1.219 documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	11	6	10	27	2,21%
QUEJAS Y RECLAMOS	6	7	4	17	1,39%
SOLICITUDES Y PETICIONES	333	247	603	1.183	97.0%
TUTELAS	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	2	0	2	0,16%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>262</b>	<b>617</b>	<b>1.229</b>	<b>100%</b>

Se realizó seguimiento a la atención y servicio bajo la modalidad virtual, donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por correo electrónico y por el formulario único publicado en la página web.

Acorte 30 de septiembre de 2021 se recibieron 42 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la norma.

**Tabla N° 2 PQRS por estado primer semestre 2021**

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
JULIO	17	17	0	17	0	17
AGOSTO	15	15	0	15	0	15
SEPTIEMBRE	10	10	0	10	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>42</b>

FUENTE: Sistema de correspondencia y canales de atención.

**Tabla N° 3 canales de atención**

WEB	2
VENTANILLA	4
CORREO ELECTRONICO	1.194
TELEFONO	3
BUZON	30
SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	1.229

FUENTE: Sistema de correspondencia y canales de atención.

Tabla N° 4 cuadro comparativo de PQRS primer semestre 2020 vs 2021

PERIODO	TOTAL	
	2020	2021
<b>JULIO</b>	184	350
<b>AGOSTO</b>	117	262
<b>SEPTIEMBRE</b>	230	617
<b>TOTAL</b>	531	1. 229

FUENTE: Sistema de correspondencia y canales de atención.

Fecha de elaboración: 30 de septiembre de 2021

Elaboró: Juan Esteban Velez Leon 