

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2021

A corte 30 de marzo 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 que está en trámite de respuesta, la radicación de facturación y correspondencia que es informativa, los cuales alcanzaron un número de 1.075 documentos, así:

### Atención de Correspondencia

| MES        | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
|------------|-----|-----|-----|-------|
| De Entrada | 252 | 263 | 443 | 958   |
| De Salida  | 15  | 22  | 26  | 63    |

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

| MES     | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
|---------|-----|-----|-----|-------|
| Virtual | 14  | 18  | 22  | 54    |

### Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

A marzo 30 de 2021, se recibieron 54 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la norma:

| CONCEPTO | Contestadas dentro de tiempo | TOTAL |
|----------|------------------------------|-------|
| PQRD     | 54                           | 54    |

Fecha de elaboración: 30 de marzo de 2021

Elaboró: Jessica Cantor Bautista 