

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

A corte 30 de junio 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 1.379 documentos, así:

### Atención de Correspondencia

| MES        | ABR | MAY | JUN | TOTAL |
|------------|-----|-----|-----|-------|
| De Entrada | 410 | 455 | 427 | 1.292 |
| De Salida  | 12  | 18  | 5   | 35    |

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     | ABR | MAY | JUN | TOTAL |
|---------|-----|-----|-----|-------|
| Virtual | 18  | 15  | 19  | 52    |

### Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

A junio 30 de 2021, se recibieron 52 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la norma:

| CONCEPTO | Contestadas dentro de tiempo | TOTAL |
|----------|------------------------------|-------|
| PQRD     | 52                           | 52    |

Fecha de elaboración: 30 de junio de 2021

Elaboró: Jessica Cantor Bautista