

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 31 de diciembre 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 5.149 documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	0	1	1	0	1	0	11	6	10	3	2	0	35	0,746268657
QUEJA Y RECLAMOS	1	3	2	2	2	2	6	7	4	1	0	0	30	0,639658849
SOLICITUDES Y PETICIONES	249	259	440	407	449	423	333	247	603	600	605	459	5074	98,54340649
TUTELAS	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,042643923
DENUNCIAS	0	2	1	2	0	1	0	2	0	0	0	0	8	0,229951135
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	250	266	444	411	453	426	350	262	617	604	607	459	5149	100%

FUENTE: Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental.

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 221 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
ENERO	17	17	0	17	0	17
FEBRERO	21	21	0	21	0	21
MARZO	24	24	0	24	0	24
ABRIL	31	31	0	31	0	31
MAYO	28	28	0	28	0	28
JUNIO	22	22	0	22	0	22
JULIO	17	17	0	17	0	17
AGOSTO	15	15	0	15	0	15
SEPTIEMBRE	10	10	0	10	0	10
OCTUBRE	13	13	0	13	0	13
NOVIEMBRE	18	18	0	18	0	18
DICIEMBRE	5	5	0	5	0	5
TOTAL	221	221	0	221	0	221

FUENTE: Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental.

Tabla N° 3 canales de atención

WEB	16
VENTANILLA	66
CORREO ELECTRONICO	2112
TELEFONO	10
BUZON	40
SISTEMA DE CORRESPONDECIA	4036

FUENTE: Sistema de correspondencia y canales de atención

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

PERIODO	TOTAL	
	2020	2021
ENERO	458	250
FEBRERO	369	266
MARZO	368	444
ABRIL	240	411
MAYO	345	453
JUNIO	320	426
JULIO	184	350
AGOSTO	117	262
SEPTIEMBRE	230	617
OCTUBRE	295	604
NOVIEMBRE	295	607
DICIEMBRE	483	459
TOTAL	2631	3479

FUENTE: Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental.

Fecha de elaboración: 31 de DICIEMBRE de 2021

Elaboró: Juan Esteban Velez Leon

