

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 2020, 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 2443 documentos, así:

Tabla Atención de Correspondencia

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
De Entrada	458	369	368	240	345	132	184	117	230	295	295	483	3516
De Salida	24	32	23	20	25	18	9	15	10	2	29	30	237

Fuente: Reporte del módulo correspondencia Si Capital

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

Tabla N° 7 Atención y Servicio

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Virtual	23	32	26	15	24	19	15	17	11	20	15	18	235

Fuente: Área de sistemas de la Subgerencia Administrativa y Financiera

PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

Acorte 31 de diciembre se recibieron 188 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la norma:

Tabla N° 8 Atención PQR

CONCEPTO	Contestadas dentro de tiempo	TOTAL
PQRD	188	188

Fuente: Reporte del módulo correspondencia Si Capital