

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

Para llevar a cabo los componentes de Gestión Documental, 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.

Durante el primer semestre de 2019, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida a 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 5.466 documentos, así:

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
De Entrada	263	634	795	879	1079	838	4.488
De Salida	64	114	233	101	217	249	978

Tabla N° 1 Atención de Correspondencia

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	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Virtual	28	38	45	30	43	24	208

Tabla N° 2 Atención y Servicio

PQR: Recepción, Clasificación, Respuesta y Seguimiento

En el primer semestre de 2019 se recibieron 76 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias las cuales fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la norma:

CONCEPTO	Contestadas dentro de tiempo	TOTAL
PQRD	76	76

Tabla N° 3 Atención PQR