

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 marzo de 2022, 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 1.215 documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	1	1	0									2	0,74626866
QUEJA Y RECLAMOS	7	8	3									18	0,63965885
SOLICITUDES Y PETICIONES	317	392	485									1194	98,4008529
TUTELAS	0	0	0									0	0,04264392
DENUNCIAS	1	0	0									1	0,22995114
FELICITACIONES	0	0	0									0	0%
TOTAL	326	401	488	0	0	0	0	0	0	0	0	1215	10006%

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 31 de marzo de 2022 se recibieron 20 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	9	9	0	9	0	9
FEBRERO	8	8	0	8	0	8
MARZO	3	3	0	3	0	3
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE					0	
TOTAL	20	20	0	20	0	20

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

Tabla N° 3 canales de atención

WEB	16
VENTANILLA	105
CORREO ELECTRONICO	1040
TELEFONO	36
BUZON	10
SISTEMA DE CORRESPONDECIA	8

FUENTE: Sistema de correspondencia y canales de atención

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

PERIODO	TOTAL	
	2021	2022
ENERO	250	326
FEBRERO	266	401
MARZO	444	488
ABRIL		
TOTAL	960	1215

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

Fecha de elaboración: 31 de marzo de 2022

Elaboró: Juan Esteban Velez Leon

