

## 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 30 de JUNIO 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 2.313 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	3	2						9	0,39
QUEJA Y RECLAMOS	7	8	3	3	1	1						23	0,99
SOLICITUDES Y PETICIONES	317	392	485	379	329	378						2280	98,57
TUTELAS	0	0	0	0	0	0						0	0
DENUNCIAS	1	0	0	0	0	0						1	0,04
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0						0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>401</b>	<b>488</b>	<b>384</b>	<b>333</b>	<b>381</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2313</b>	<b>10000%</b>

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 JUNIO de 2022 se recibieron 32 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	5	5	0	5	0	5
MAYO	4	4	0	4	0	4
JUNIO	3	0	3	3	0	3
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

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

Tabla N° 3 canales de atención

<b>WEB</b>	26
<b>VENTANILLA</b>	105
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	2117
<b>TELEFONO</b>	50
<b>BUZON</b>	15
<b>TOTAL</b>	2313

FUENTE: Sistema de correspondencia y canales de atención

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

PERIODO	TOTAL	
	2021	2022
<b>ENERO</b>	250	326
<b>FEBRERO</b>	266	401
<b>MARZO</b>	444	488
<b>ABRIL</b>	240	384
<b>MAYO</b>	345	333
<b>JUNIO</b>	320	381
<b>TOTAL</b>	1865	2313

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

Fecha de elaboración: 30 de JUNIO de 2022

Elaboró: Juan Esteban Velez Leon

