

Bogotá D.C., enero de 2023

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 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 5.397 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	1	1	0	2	3	2	0	3	2	1	5	3	23	0,43
QUEJA Y RECLAMOS	7	8	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	24	0,44
SOLICITUDES Y PETICIONES	317	392	485	379	329	378	370	319	349	770	781	477	5346	99,06
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	3	0
DENUNCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	326	401	488	384	333	381	372	322	351	772	787	480	5397	100

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 diciembre de 2022 se recibieron 60 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes las cuales 56 fueron contestadas dentro de los términos, 5 PQRS no fueron contestados dentro de los tiempos establecidos, dos de ellos fueron radicados en diciembre con tiempo de respuesta para enero del 2023.

Por lo anterior, fueron radicadas tres acción de tutela, con un tiempo de respuesta de 24hrs la cual fue contestadas dentro de los tiempos establecidos.

Tabla 2 PQRS Por estado corte diciembre 2022

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	9	9	0	0	9
FEBRERO	8	8	0	0	8
MARZO	3	3	0	0	3
ABRIL	5	5	0	0	5
MAYO	4	4	0	0	4
JUNIO	3	3	0	0	3
JULIO	1	0	0	1	1
AGOSTO	3	3	0	0	3
SEPTIEMBRE	2	2	0	0	2
OCTUBRE	8	7	0	1	7
NOVIEMBRE	11	10	0	1	10
DICIEMBRE	3	1	0	2	1
TOTAL	60				

Tabla 3 Canales de atención

canales de atencion	
WEB	49
VENTANILLA	125
CORREO ELECTRONICO	10826
TELEFONO	95
BUZON	0
TOTAL	11095

Tabla 4 cuadro comparativo de PQRS primer semestre 2020 vs 2021

PERIODO	TOTAL	
	2021	2022
ENERO	250	326
FEBRERO	266	401
MARZO	444	488
ABRIL	411	384
MAYO	453	333
JUNIO	426	381
JULIO	350	371
AGOSTO	262	322
SEPTIEMBRE	617	351
OCTUBRE	604	770
NOVIEMBRE	607	785
DICIEMBRE	459	480
TOTAL	5149	5392

Elaboro: Karen Linares