

Bogotá D.C., septiembre de 2022

### 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 septiembre 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 3.358 documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	1	1	0	2	3	2	0	3	2	14	0,42
QUEJA Y RECLAMOS	7	8	3	3	1	1	1	0	0	24	0,71
SOLICITUDES Y PETICIONES	317	392	485	379	329	378	370	319	349	3318	98,81
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
DENUNCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
FELICITACIONES	0	0	0	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>372</b>	<b>322</b>	<b>351</b>	<b>3358</b>	<b>9997%</b>

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 septiembre de 2022 se recibieron 38 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias las cuales 37 fueron contestadas dentro de los términos y un derecho de petición fue contestado fuera de términos.

Por lo anterior, fue radicado una acción de tutela, con un tiempo de respuesta de 24hrs la cual fue contestada dentro de los tiempos establecidos

Tabla 2 PQRS Por estado segundo trimestre 2022

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	1	1	0	0	0	0
AGOSTO	3	3	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	2	2	0	0	0	0
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

Tabla 3 Canales de atención

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
<b>TOTAL</b>	<b>3479</b>	<b>3357</b>

Tabla 4 cuadro comparativo de PQRS primer semestre 2020 vs 2021

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

Elaboro: Karen Linares