

Bogotá D.C., Abril 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 marzo de 2023, 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 **971** documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO													
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2										11
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0										0
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	279	352										916
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10										43
TUTELAS	0	0											0
DENUNCIAS	0	0	1										1
FELICITACIONES	0	0											0
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>304</b>	<b>365</b>	<b>0</b>	<b>971</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 31 de marzo de 2023 se recibieron cincuenta y cinco (55) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes las cuales 40 fueron contestadas dentro de los términos, once (11) PQRS no fueron contestados dentro de los tiempos establecidos, dos (2) fueron oficios informativos y dos (2) de ellas fueron radicados en marzo con tiempo de respuesta para abril del 2023.

Tabla 2 PQRS Por estado corte Enero - Marzo 2023

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
ENERO	17	15	0	7	8	Dos fueron oficios informativos
FEBRERO	25	25	0	4	21	
MARZO	13	11	2	0	11	dos solicitudes estan con fecha estimada de respuesta abril 2023
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL	55					

Tabla 3 Canales de atención

canales de atencion	
WEB	6
VENTANILLA	0
CORREO ELECTRONICO	49
TELEFONO	90
BUZON	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

Tabla 4 cuadro comparativo de PQRS primer semestre 2022 vs 2023

PERIODO	TOTAL	
	2022	2023
ENERO	326	302
FEBRERO	401	304
MARZO	488	365
ABRIL	384	
MAYO	333	
JUNIO	381	
JULIO	371	
AGOSTO	322	
SEPTIEMBRE	351	
OCTUBRE	770	
NOVIEMBRE	785	
DICIEMBRE	480	
<b>TOTAL</b>	<b>5392</b>	<b>971</b>

Karen Stefanny Linares Vanegas

Karen Stefanny Linares Vanegas  
Atencion al usuario  
Contratista.

