INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CUARTO TRIMESTRE 2018
(Corte al 26 de Diciembre de 2018)

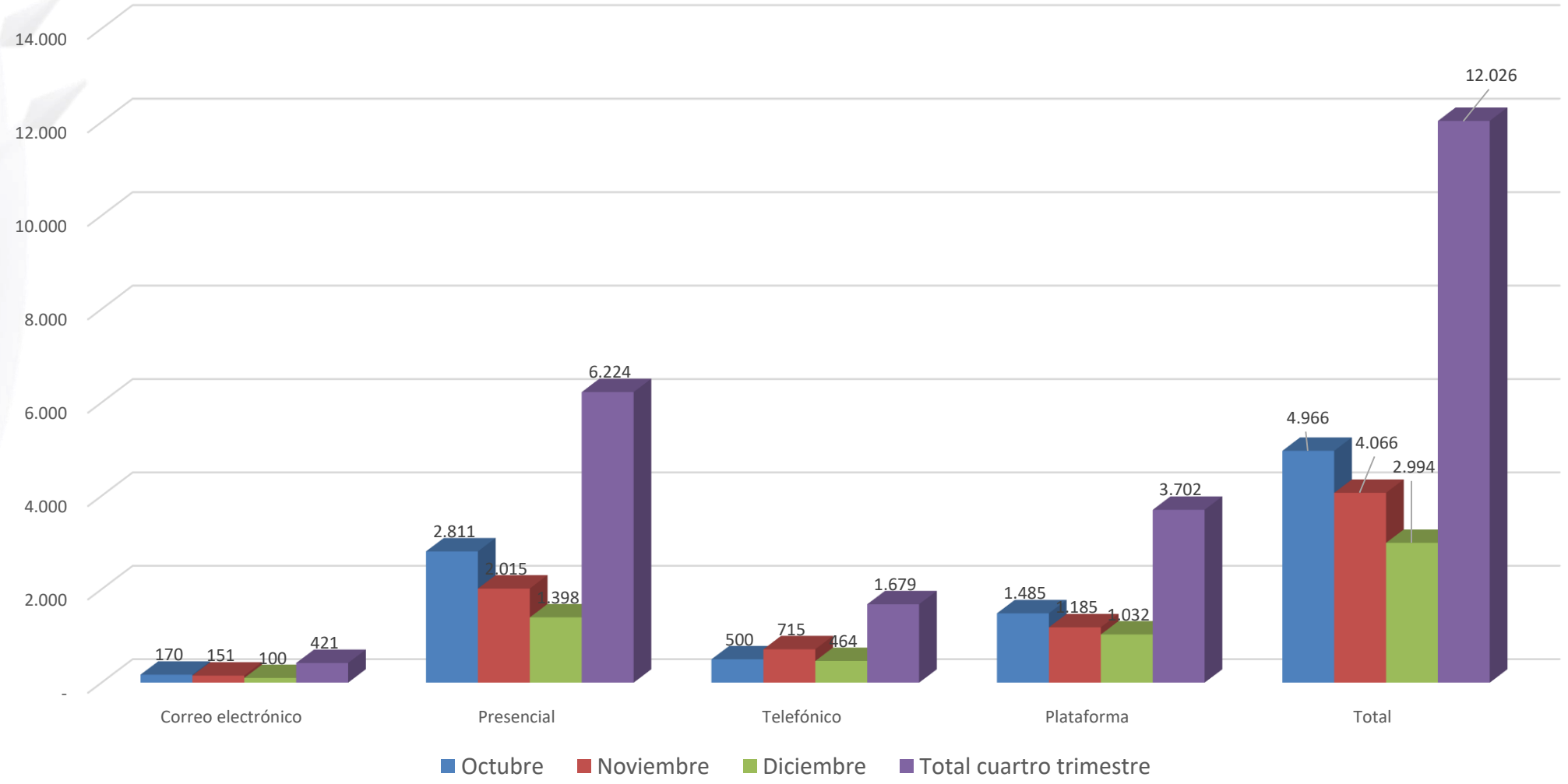
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRS radicadas por canal= 12.026

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total cuartro trimestre
Correo electrónico	170	151	100	421
Presencial	2.811	2.015	1.398	6.224
Telefónico	500	715	464	1.679
Plataforma	1.485	1.185	1.032	3.702
Total	4.966	4.066	2.994	12.026

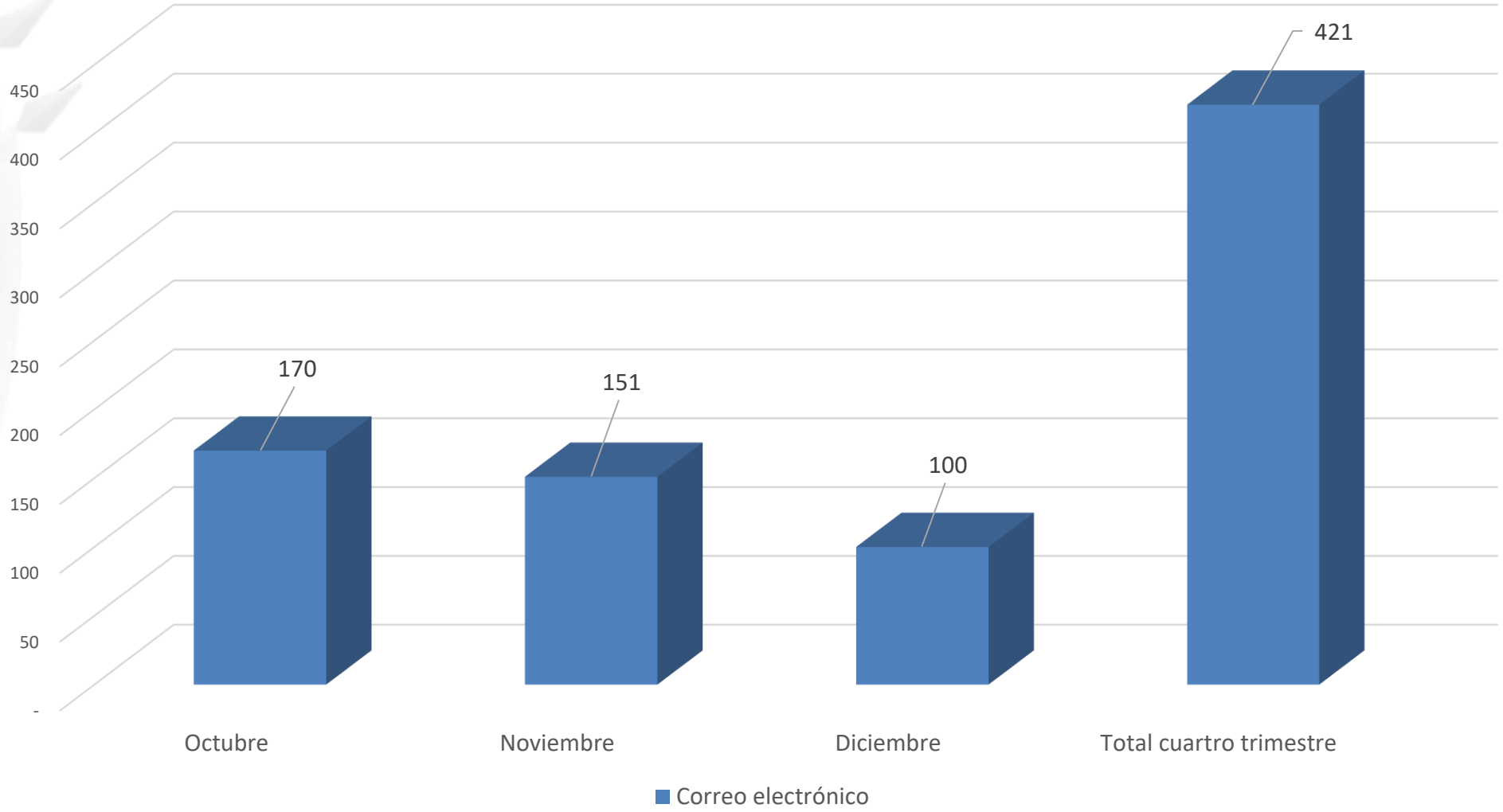
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Correo electrónico = 421

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

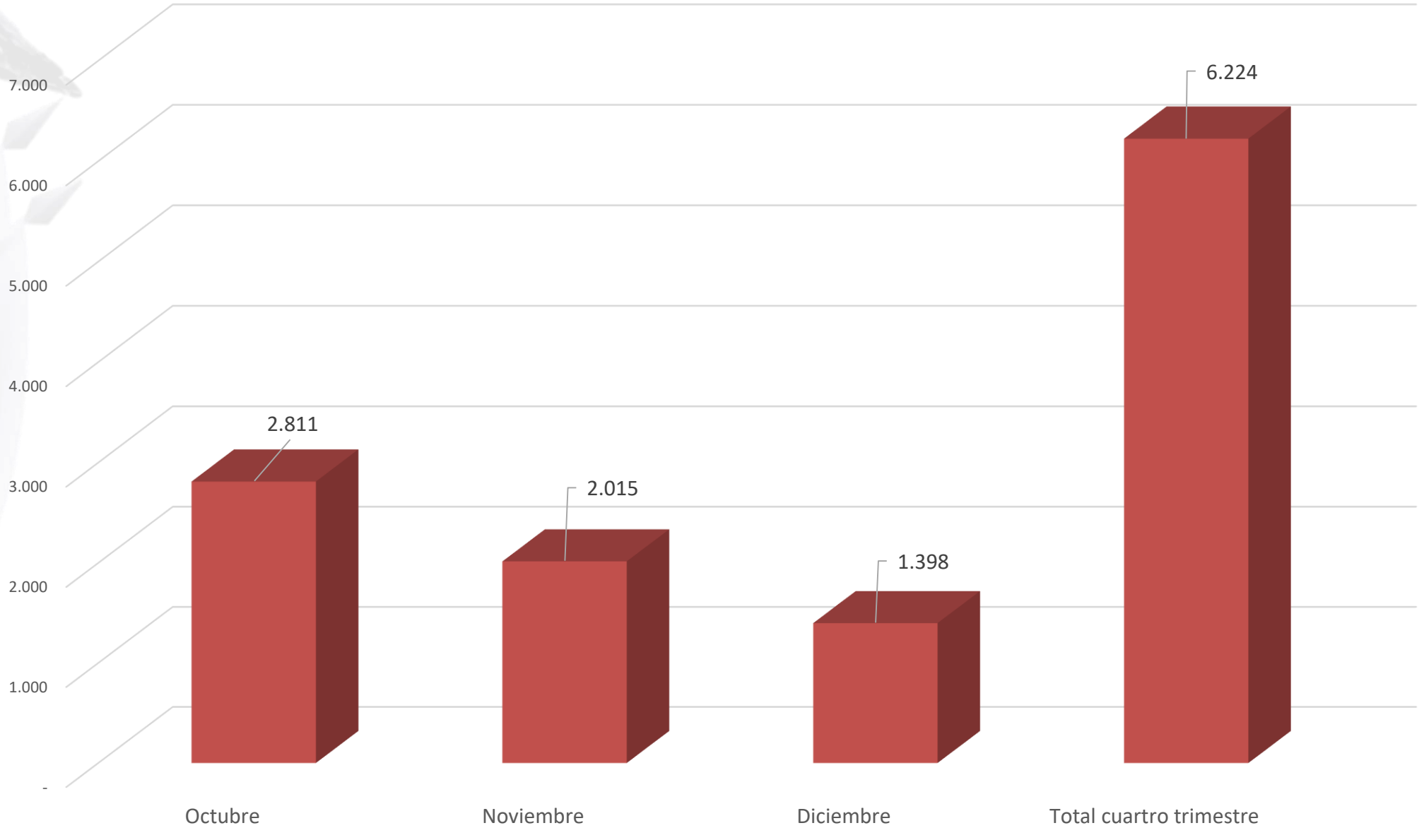
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total cuartro trimestre
Correo electrónico	170	151	100	421



Presencial = 6.224

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total cuartro trimestre
Presencial	2.811	2.015	1.398	6.224

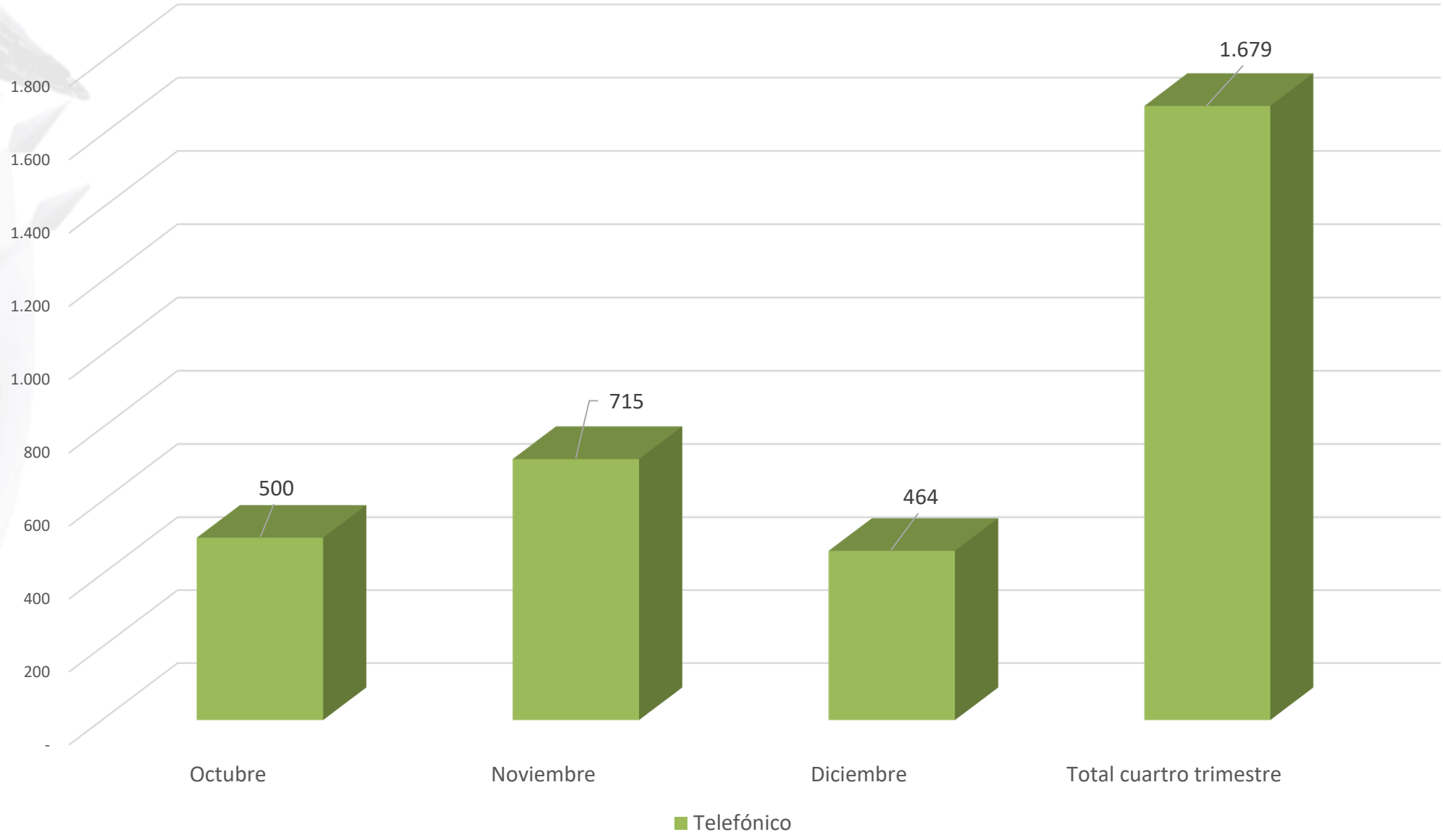
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Telefónico = 1.679

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

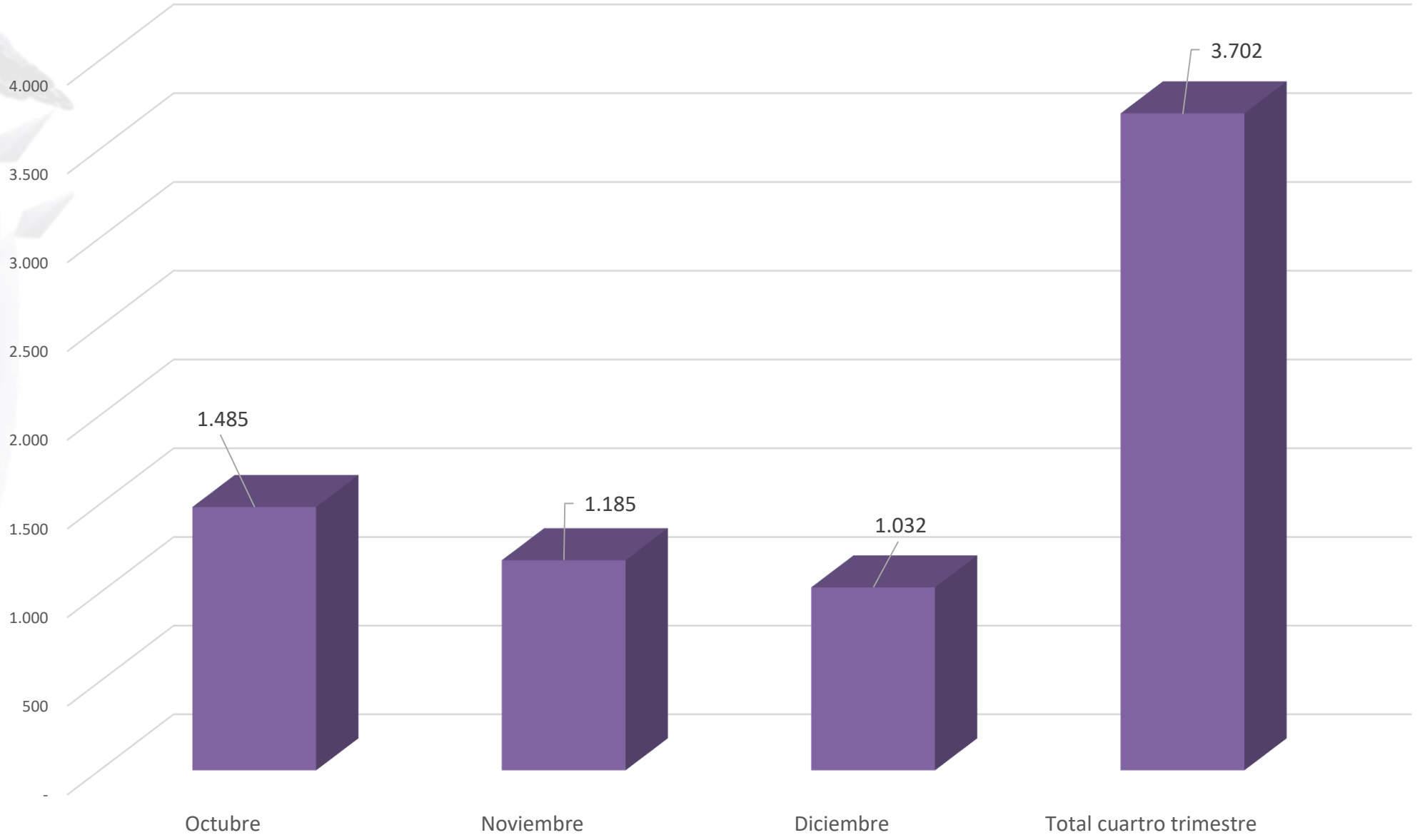
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total cuartro trimestre
Telefónico	500	715	464	1.679



Plataforma = 3.702

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

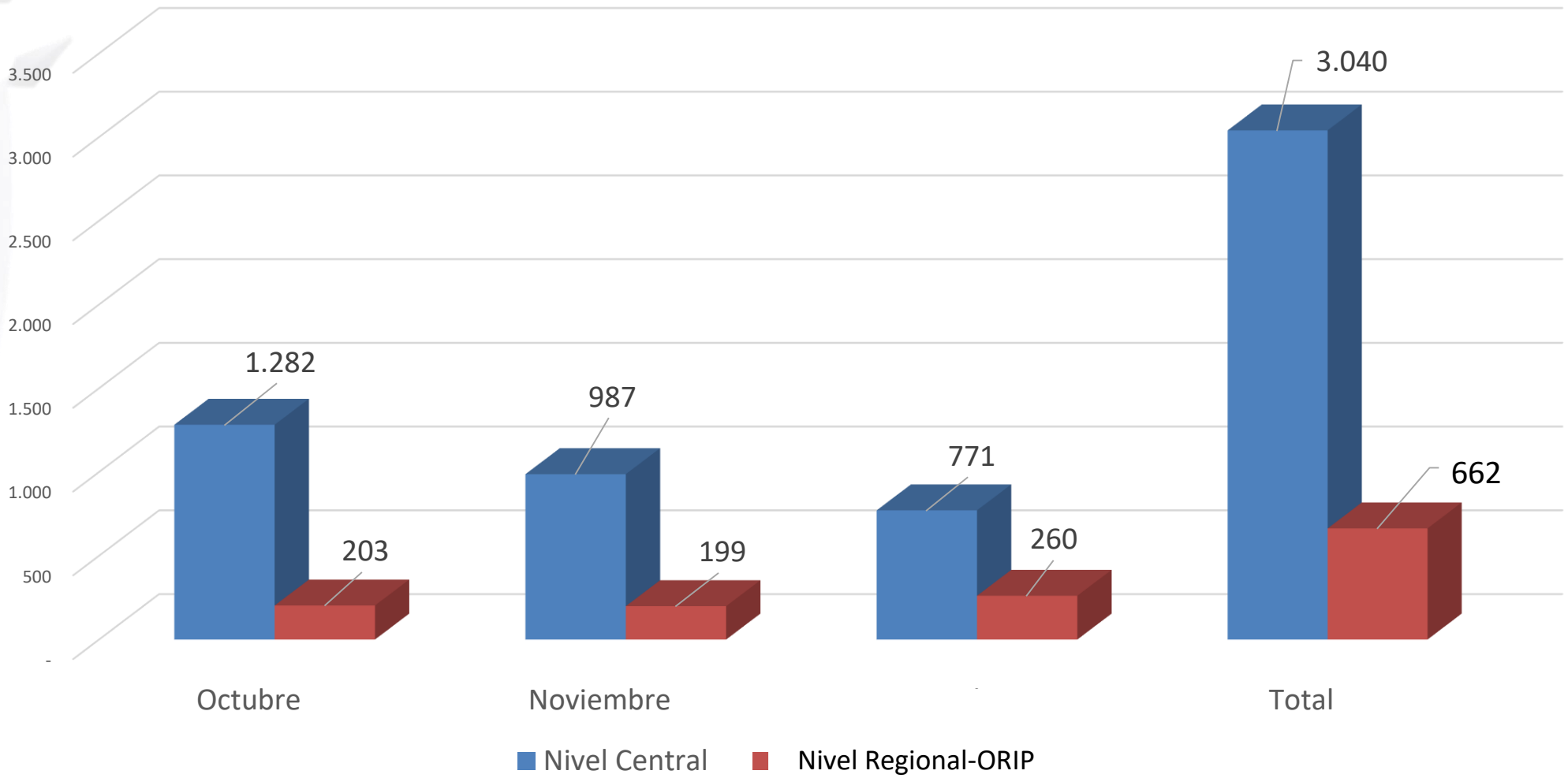
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total cuartro trimestre
Plataforma	1.485	1.185	1.032	3.702



PQRS por niveles

PQRS radicadas en el trimestre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Nivel Central	1.282	987	771	3.040
Nivel Regional-ORIP	203	199	260	662
Total PQRS	**1.485**	**1.186**	**1.031**	**3.702**

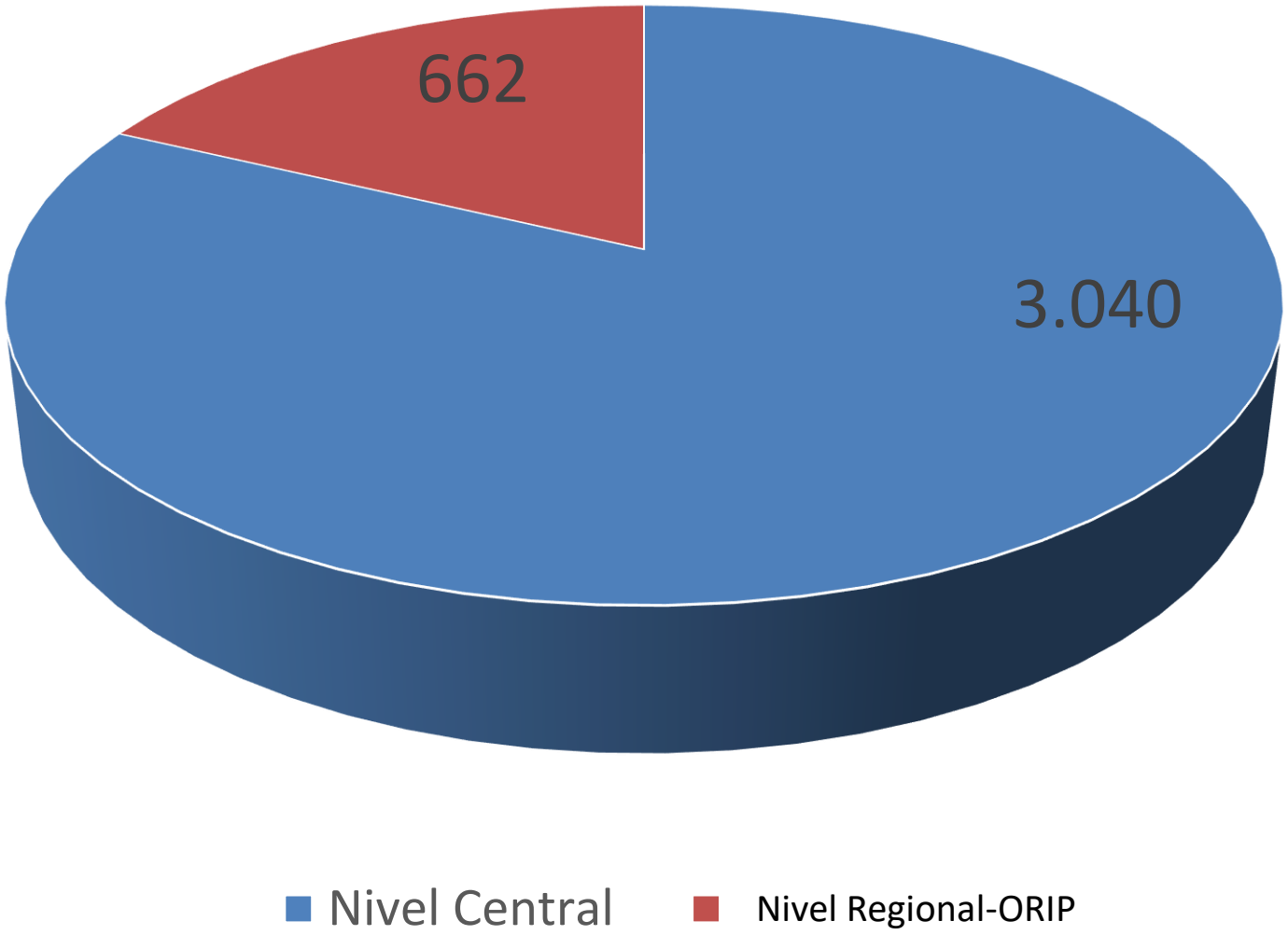
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Comparativo nivel central y nivel regional

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS radicadas	Cuarto Trimestre	Porcentaje
Nivel Central	3.040	82%
Nivel Regional- ORIP	662	18%
Total PQRS	3.702	100%

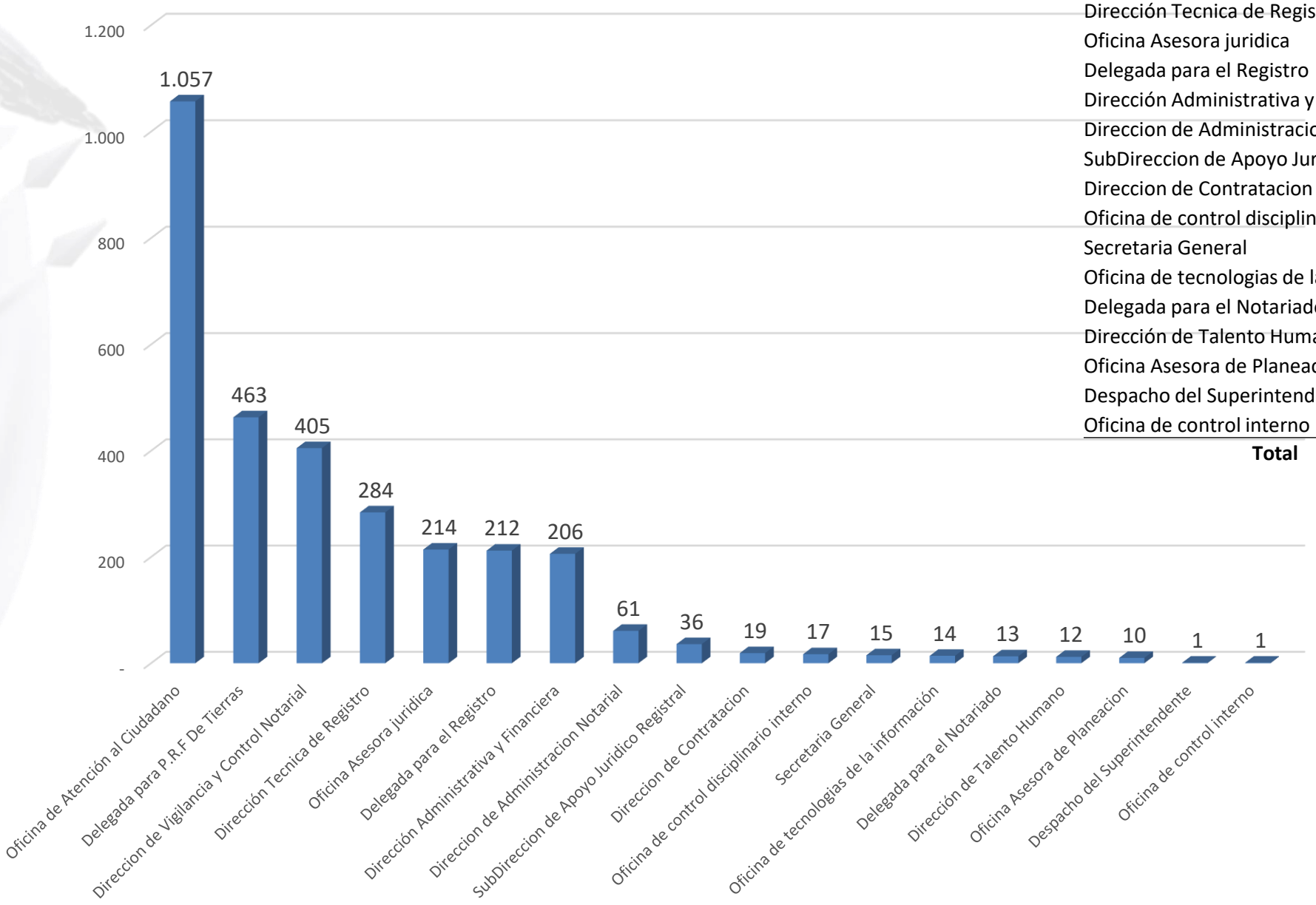


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal virtual - plataforma - Nivel Central por Dependencias – SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

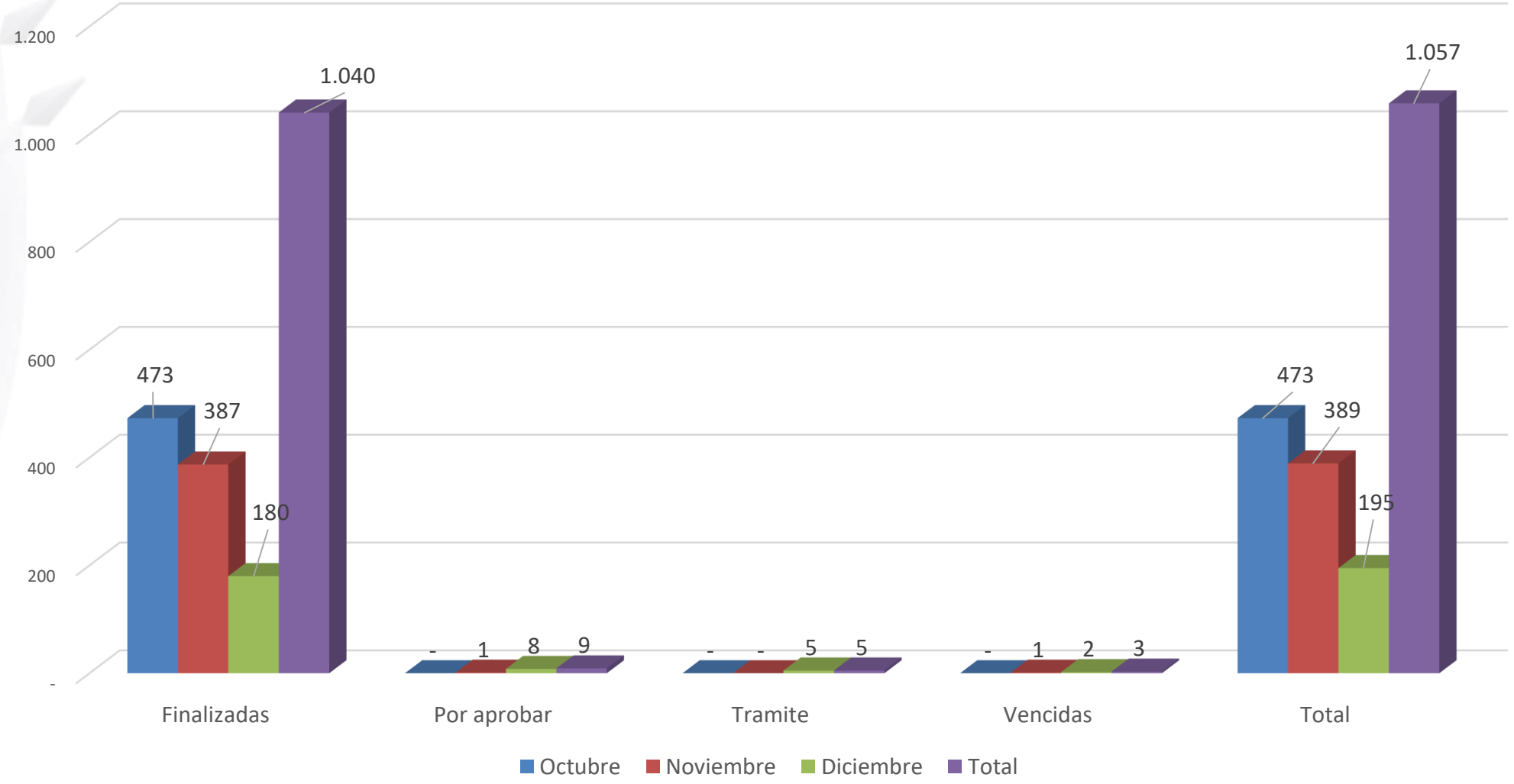


Nivel Central	Total
Oficina de Atención al Ciudadano	1.057
Delegada para P.R.F De Tierras	463
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	405
Dirección Tecnica de Registro	284
Oficina Asesora juridica	214
Delegada para el Registro	212
Dirección Administrativa y Financiera	206
Direccion de Administracion Notarial	61
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	36
Direccion de Contratacion	19
Oficina de control disciplinario interno	17
Secretaria General	15
Oficina de tecnologias de la información	14
Delegada para el Notariado	13
Dirección de Talento Humano	12
Oficina Asesora de Planeación	10
Despacho del Superintendente	1
Oficina de control interno	1
Total	**3.040**

Oficina de Atención al Ciudadano

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	473	-	-	-	473
Noviembre	387	1	-	0	389
Diciembre	180	8	5	2	195
Total	**1.040**	**9**	**5**	**3**	**1.057**

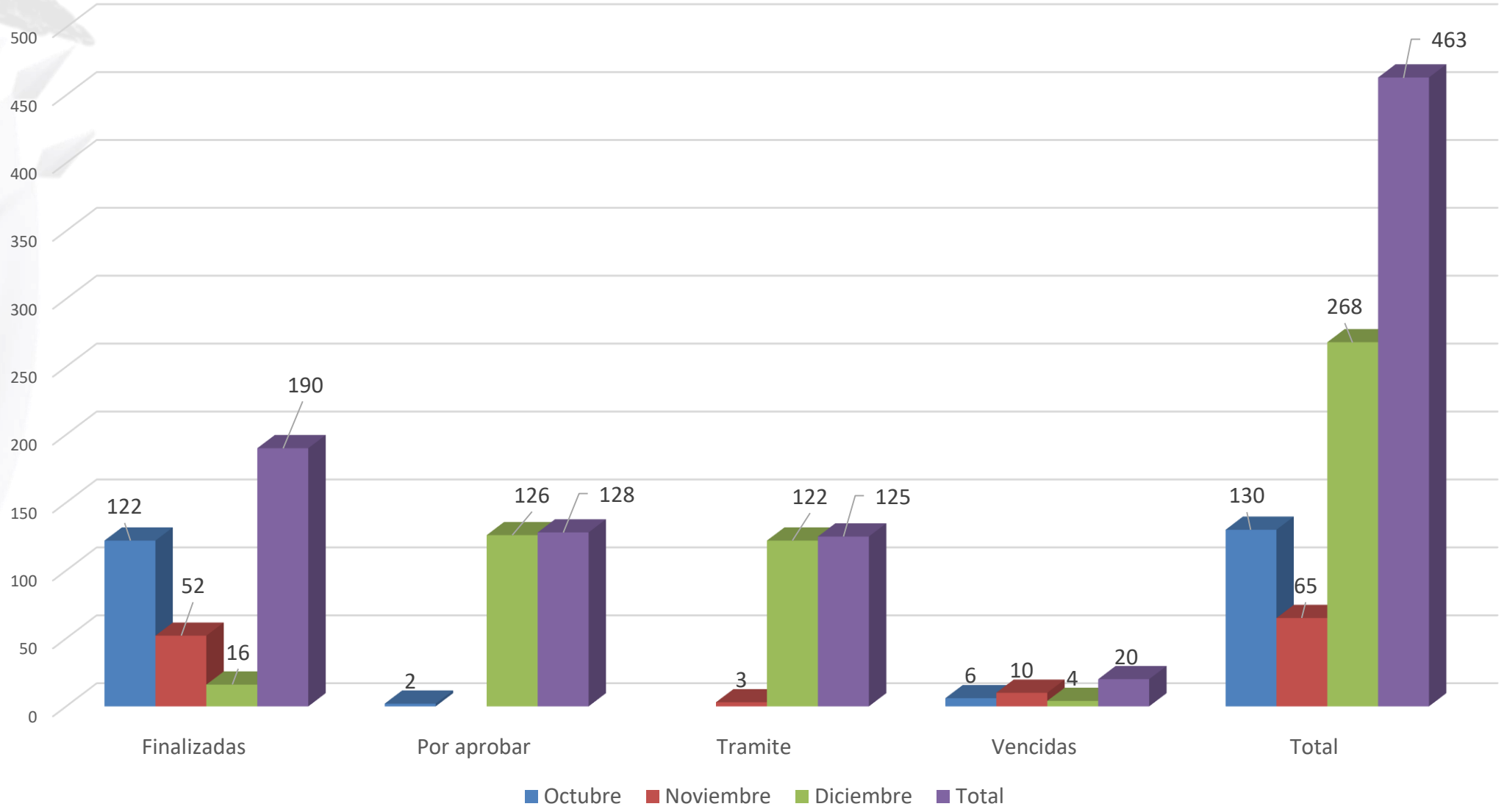
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	122	2		6	130
Noviembre	52		3	10	65
Diciembre	16	126	122	4	268
Total	**190**	**128**	**125**	**20**	**463**

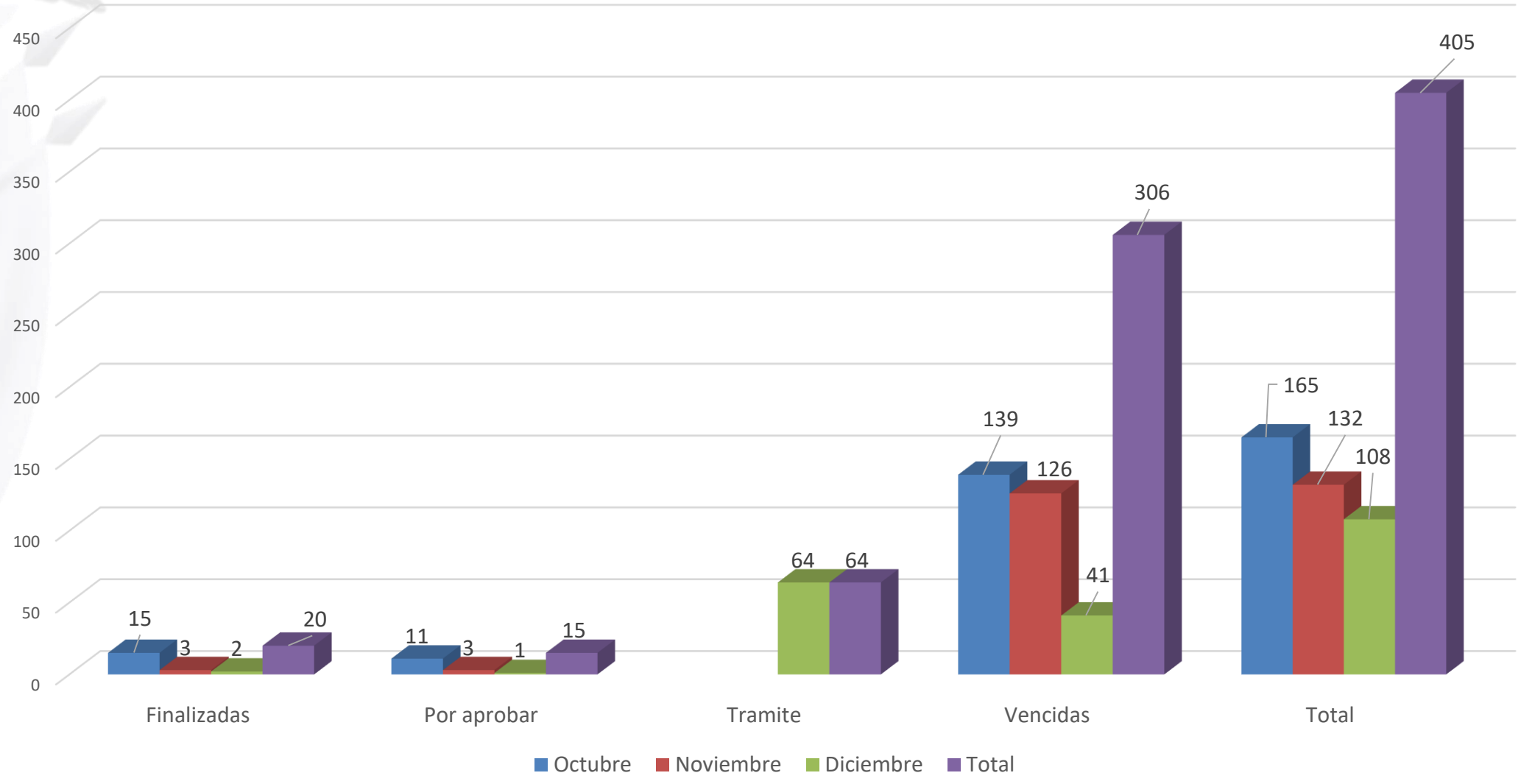
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Dirección de Vigilancia y Control Notarial

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	15	11		139	165
Noviembre	3	3		126	132
Diciembre	2	1	64	41	108
Total	**20**	15	64	**306**	**405**

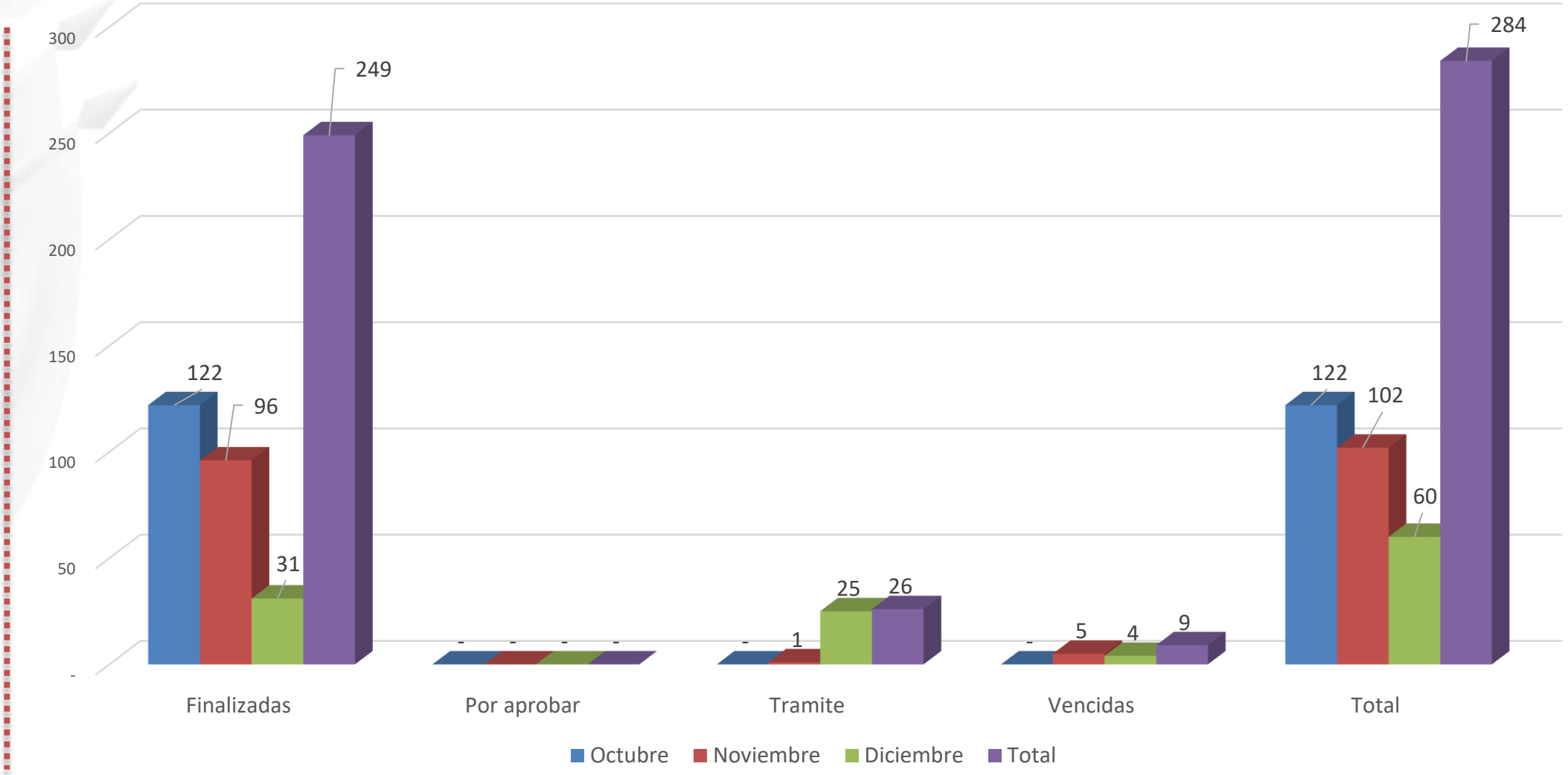
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Dirección Técnica de Registro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

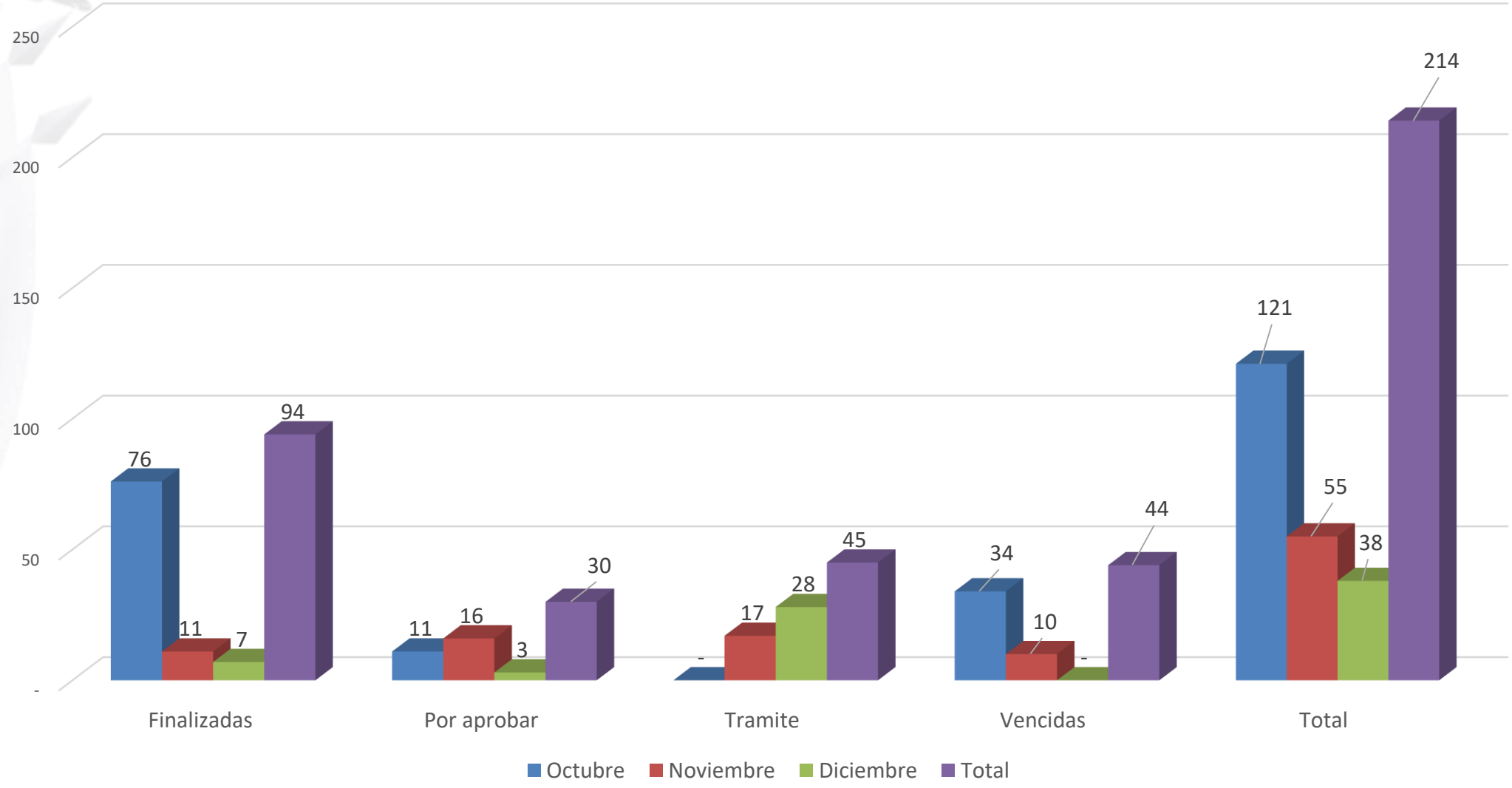
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	122	-	-	-	122
Noviembre	96	-	1	5	102
Diciembre	31	-	25	4	60
Total	**249**	-	26	9	**284**



Oficina Asesora Jurídica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

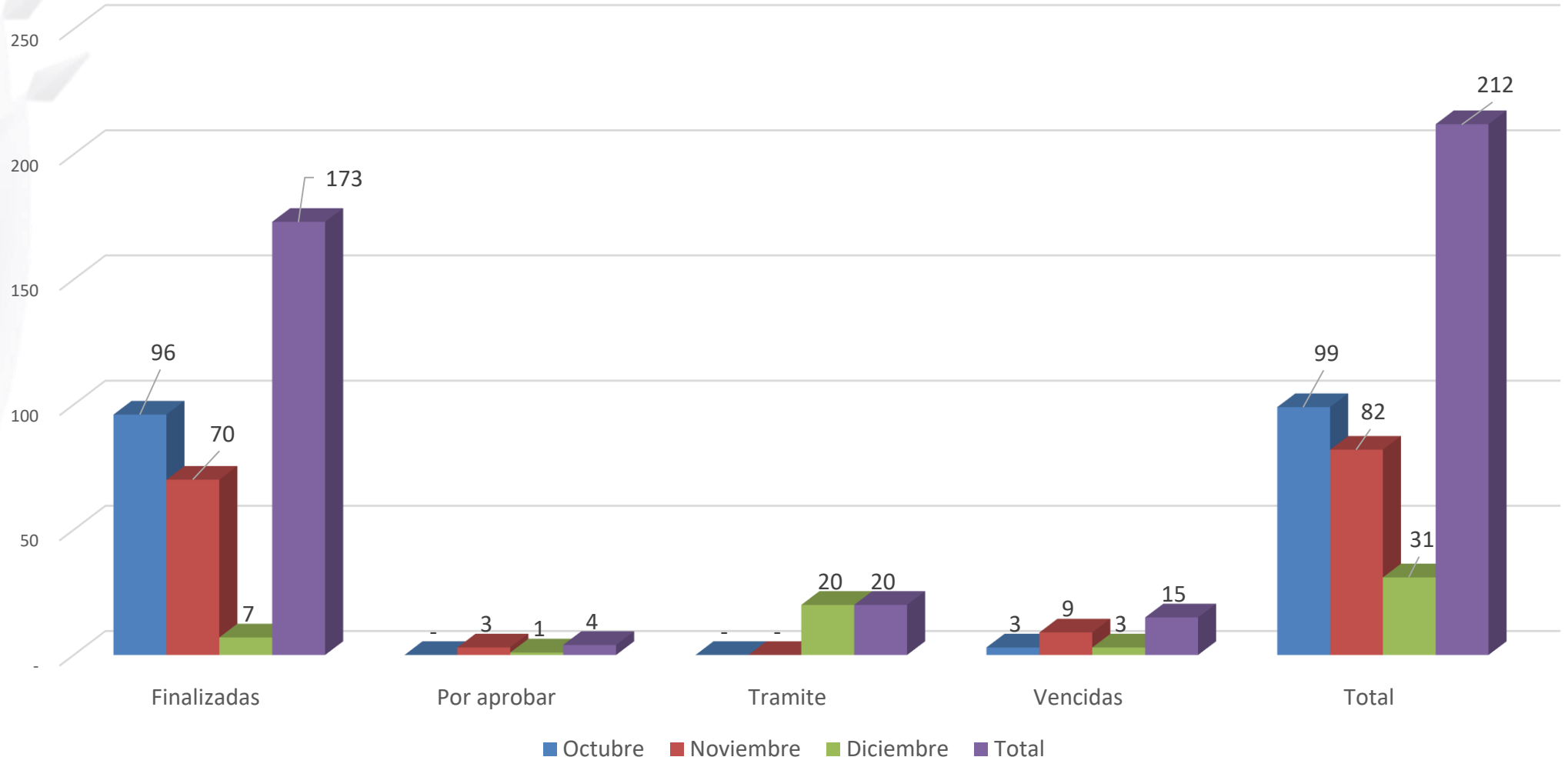
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	76	11	-	34	121
Noviembre	11	16	17	10	55
Diciembre	7	3	28	-	38
Total	**94**	**30**	**45**	**44**	**214**



Superintendencia Delegada para el Registro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

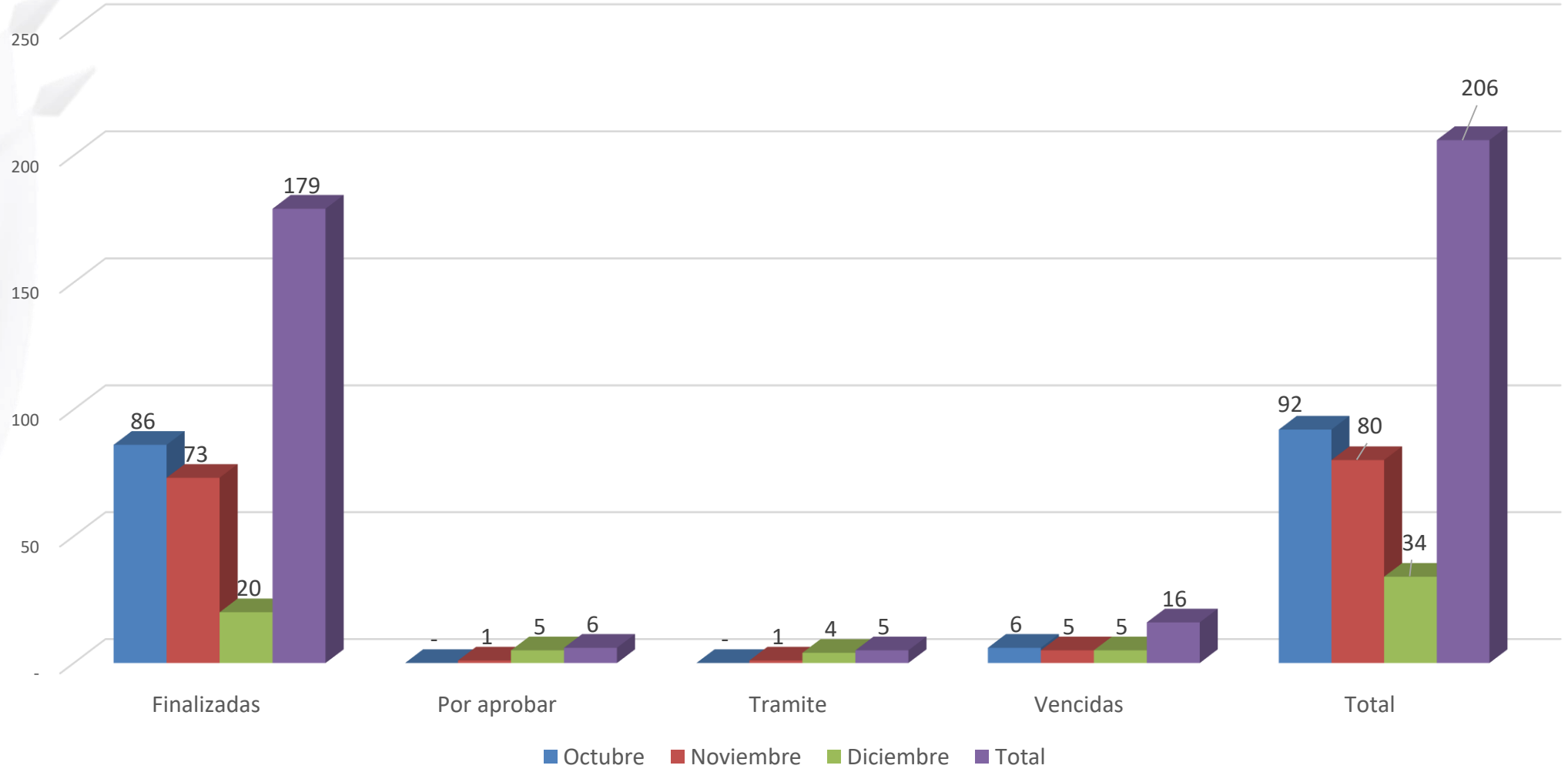
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	96	-	-	3	99
Noviembre	70	3	-	9	82
Diciembre	7	1	20	3	31
Total	**173**	**4**	**20**	**15**	**212**



Dirección Administrativa y Financiera

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

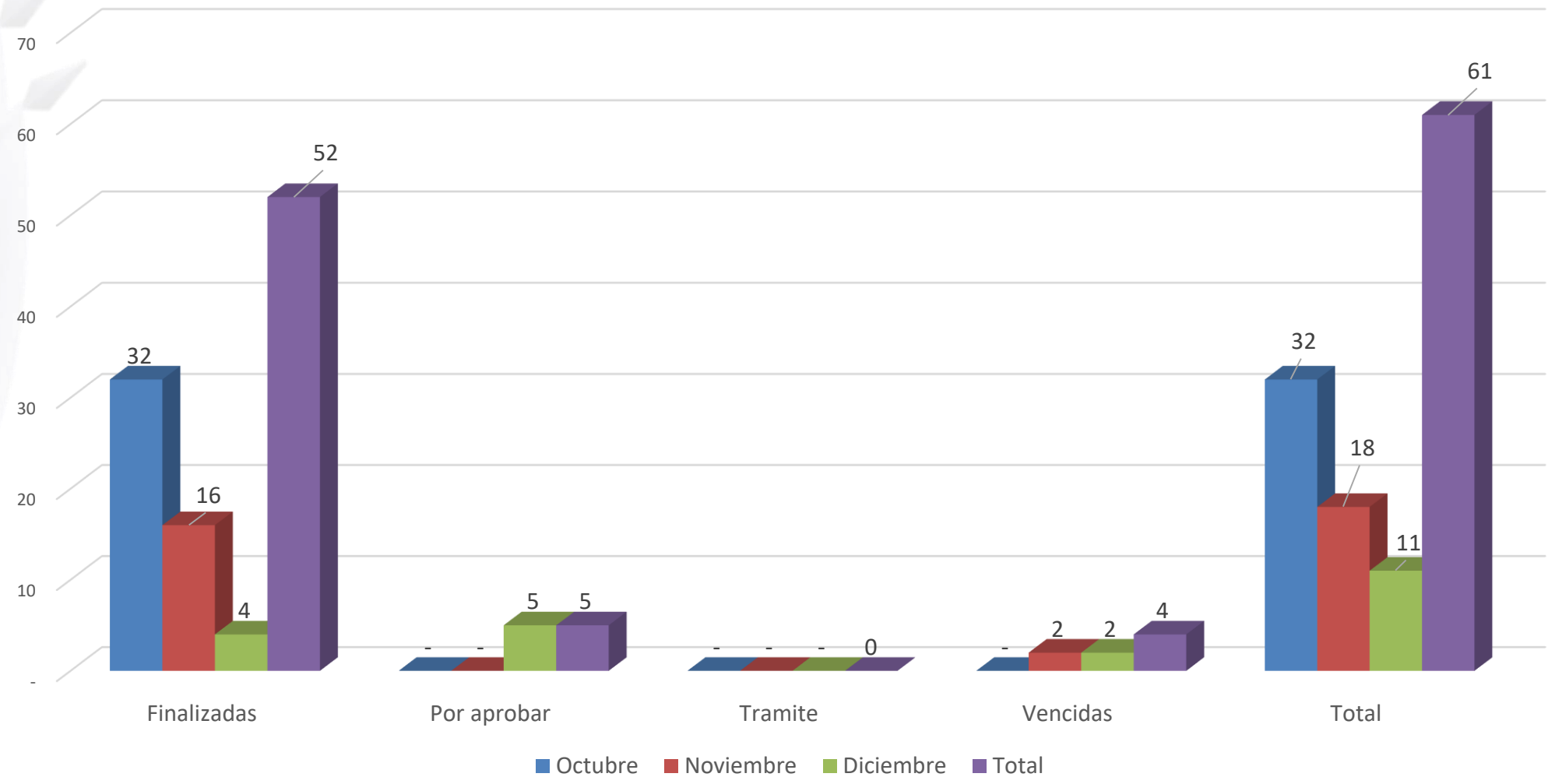
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	86	-	-	6	92
Noviembre	73	1	1	5	80
Diciembre	20	5	4	5	34
Total	**179**	**6**	**5**	**16**	**206**



Dirección de Administración Notarial

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	32	-	-	-	32
Noviembre	16	-	-	2	18
Diciembre	4	5	-	2	11
Total	**52**	**5**	0	**4**	**61**

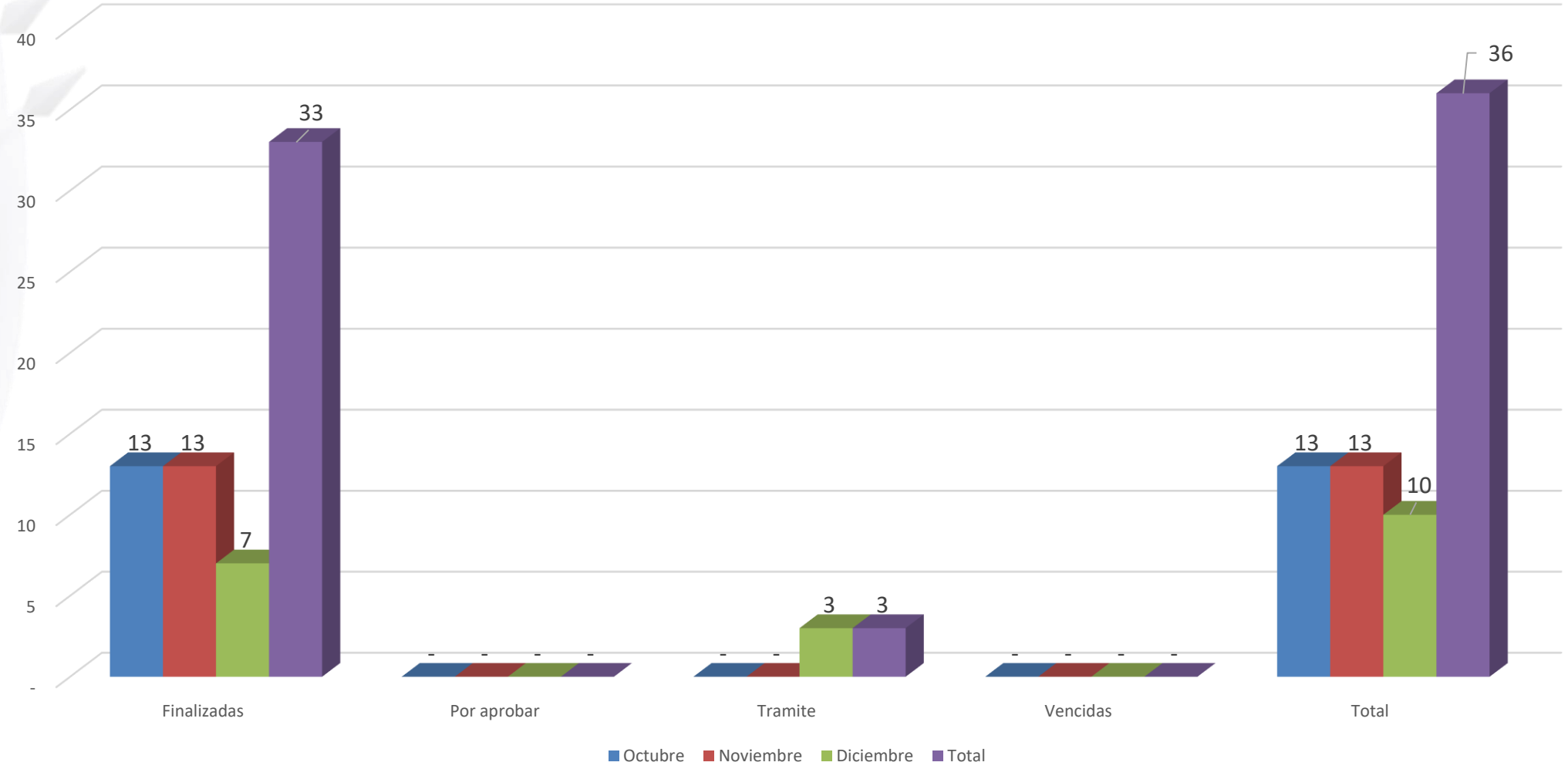
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Subdirección de Apoyo Jurídico Registral

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

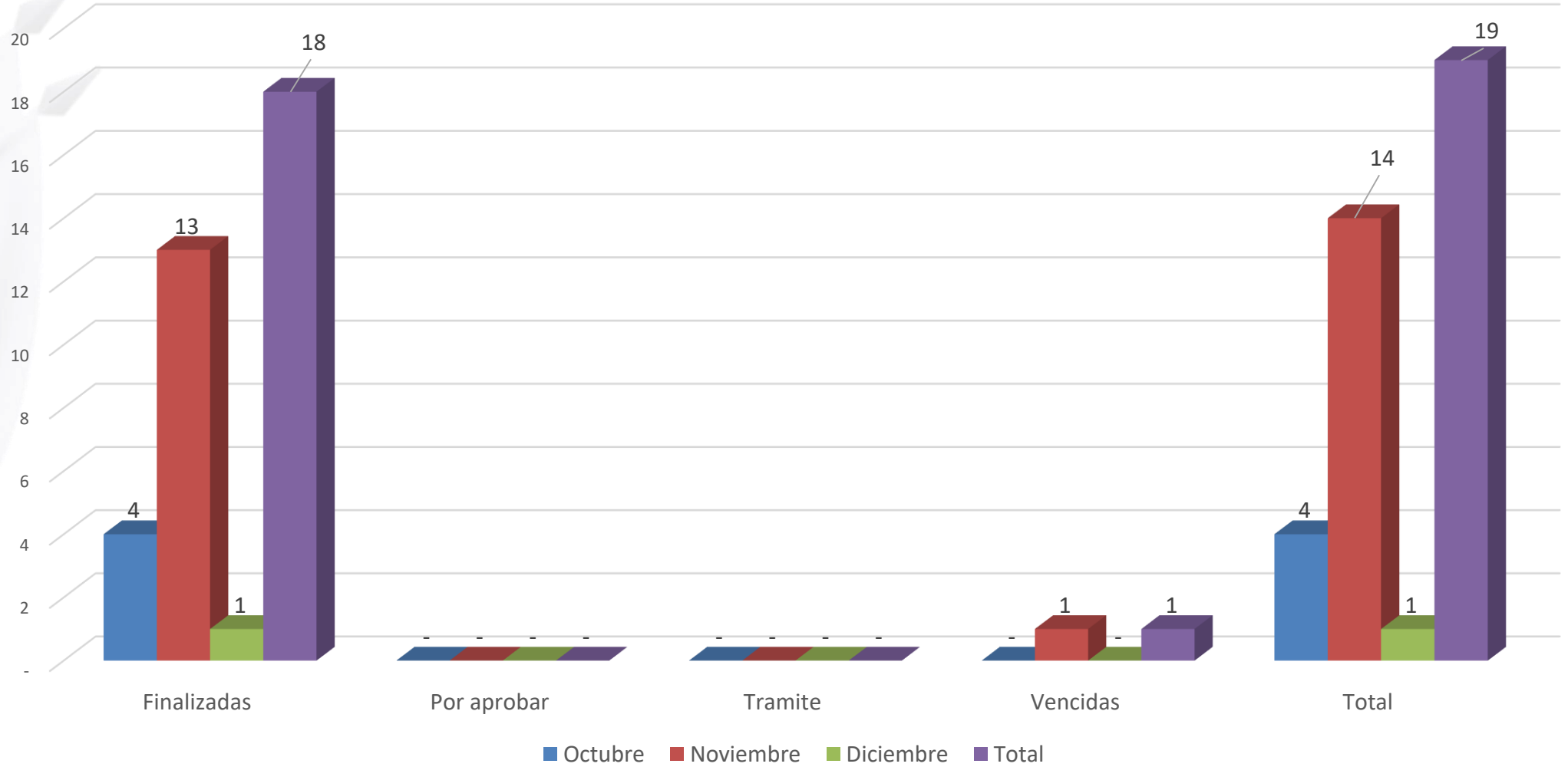
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	13	-	-	-	13
Noviembre	13	-	-	-	13
Diciembre	7	-	3	-	10
Total	**33**	**-**	**3**	**-**	**36**



Dirección de Contratación

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	4	-	-	-	4
Noviembre	13	-	-	1	14
Diciembre	1	-	-	-	1
Total	**18**	-	-	**1**	**19**

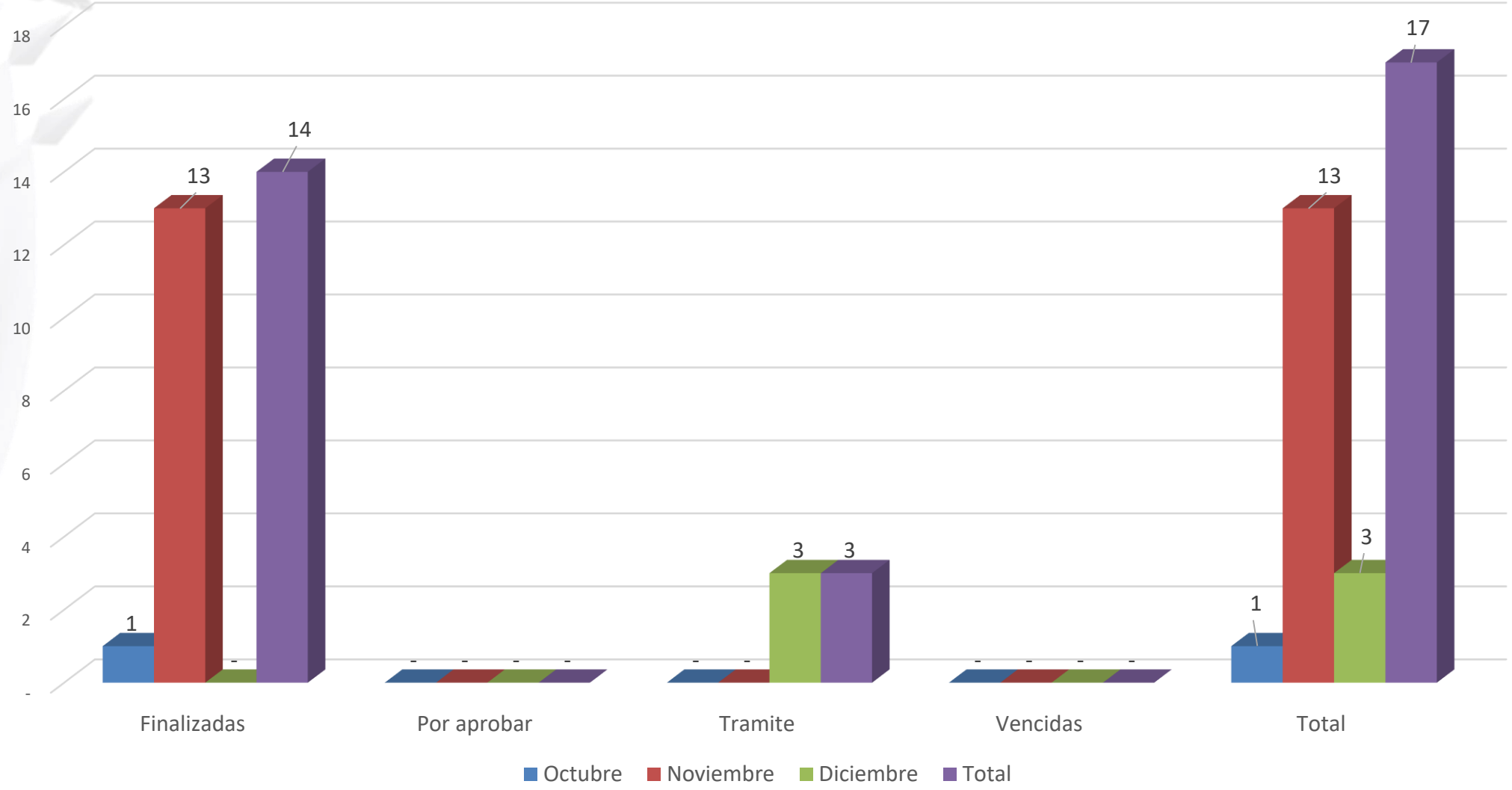
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Oficina de Control Disciplinario Interno

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

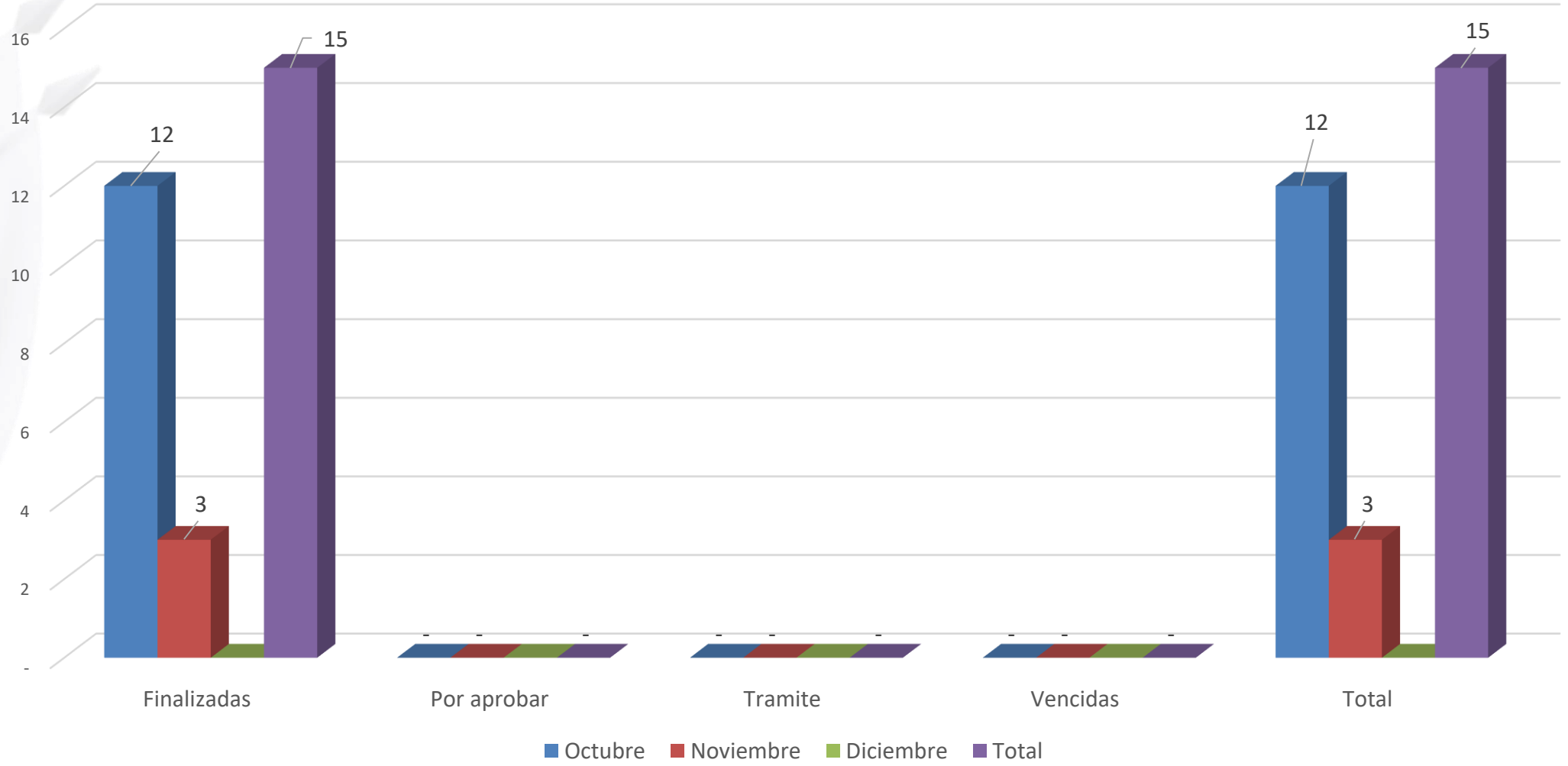
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	1	-	-	-	1
Noviembre	13	-	-	-	13
Diciembre	-	-	3	-	3
Total	**14**	**-**	**3**	**-**	**17**



Secretaria General

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

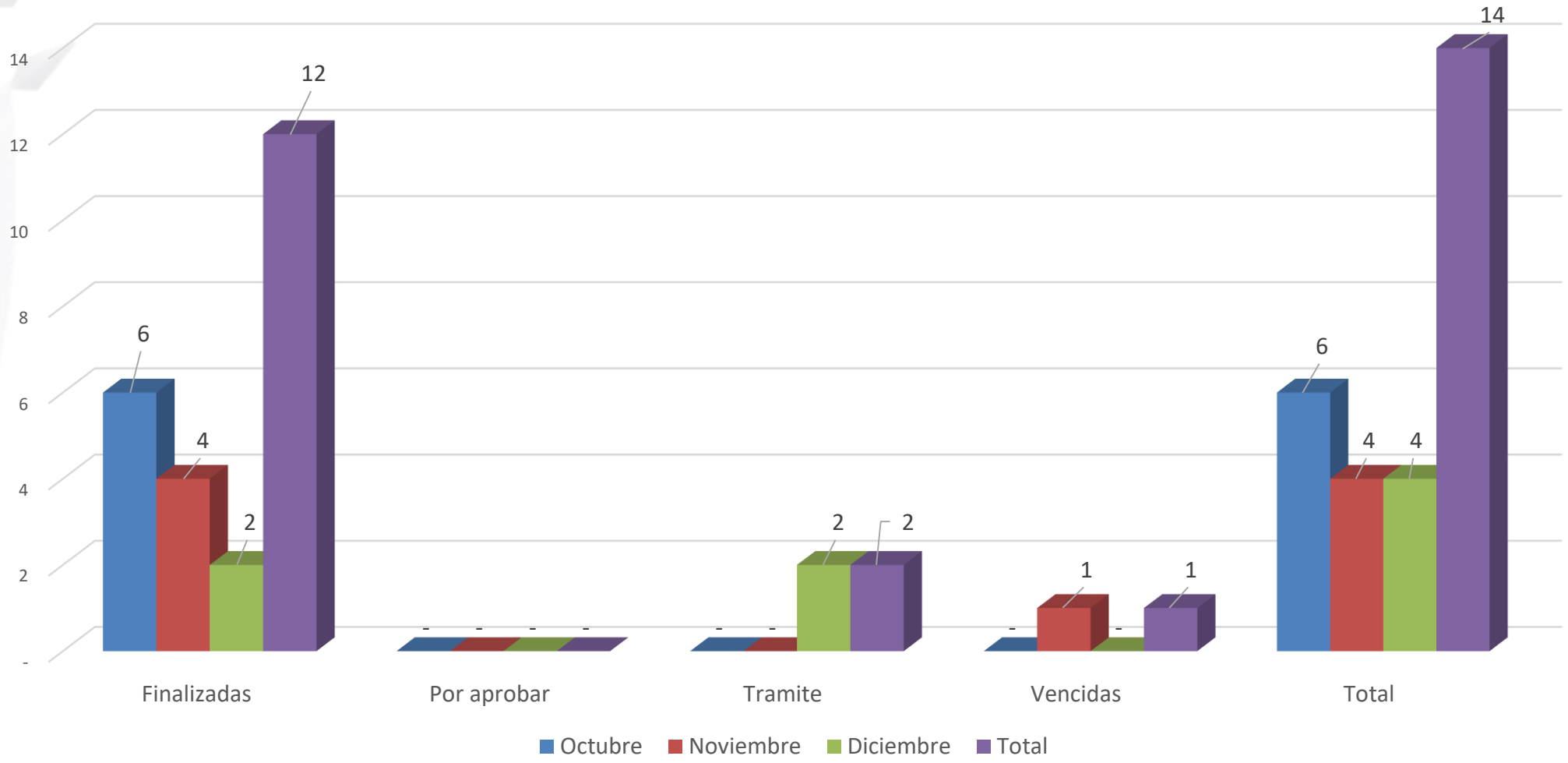
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	12	-	-	-	12
Noviembre	3	-	-	-	3
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	**15**	**-**	**-**	**-**	**15**



Oficina de Tecnologías de la Información

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	6	-	-	-	6
Noviembre	4	-	-	1	4
Diciembre	2	-	2	-	4
Total	**12**	**-**	**2**	**1**	**14**

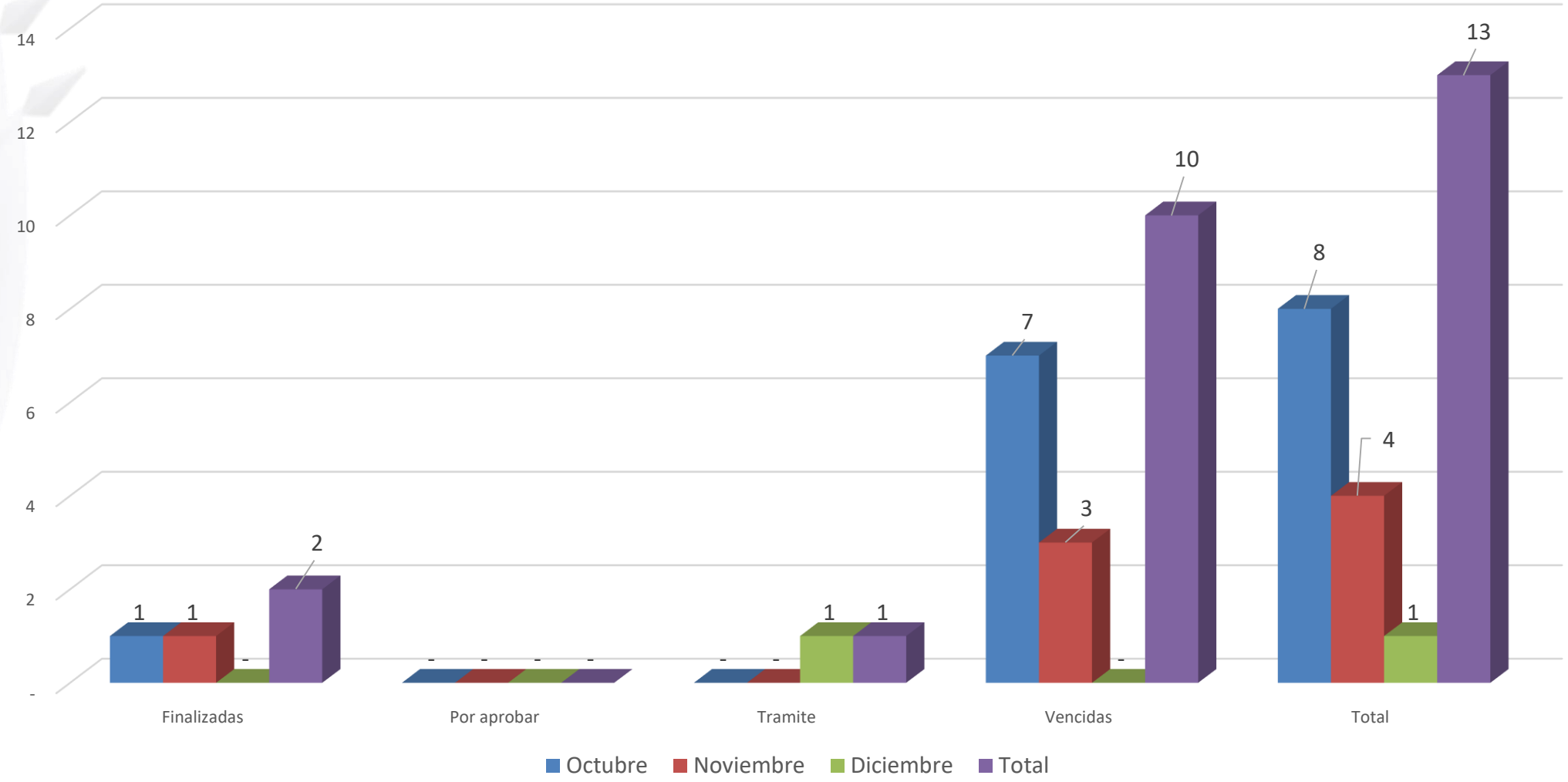
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Superintendencia Delegada para el Notariado

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

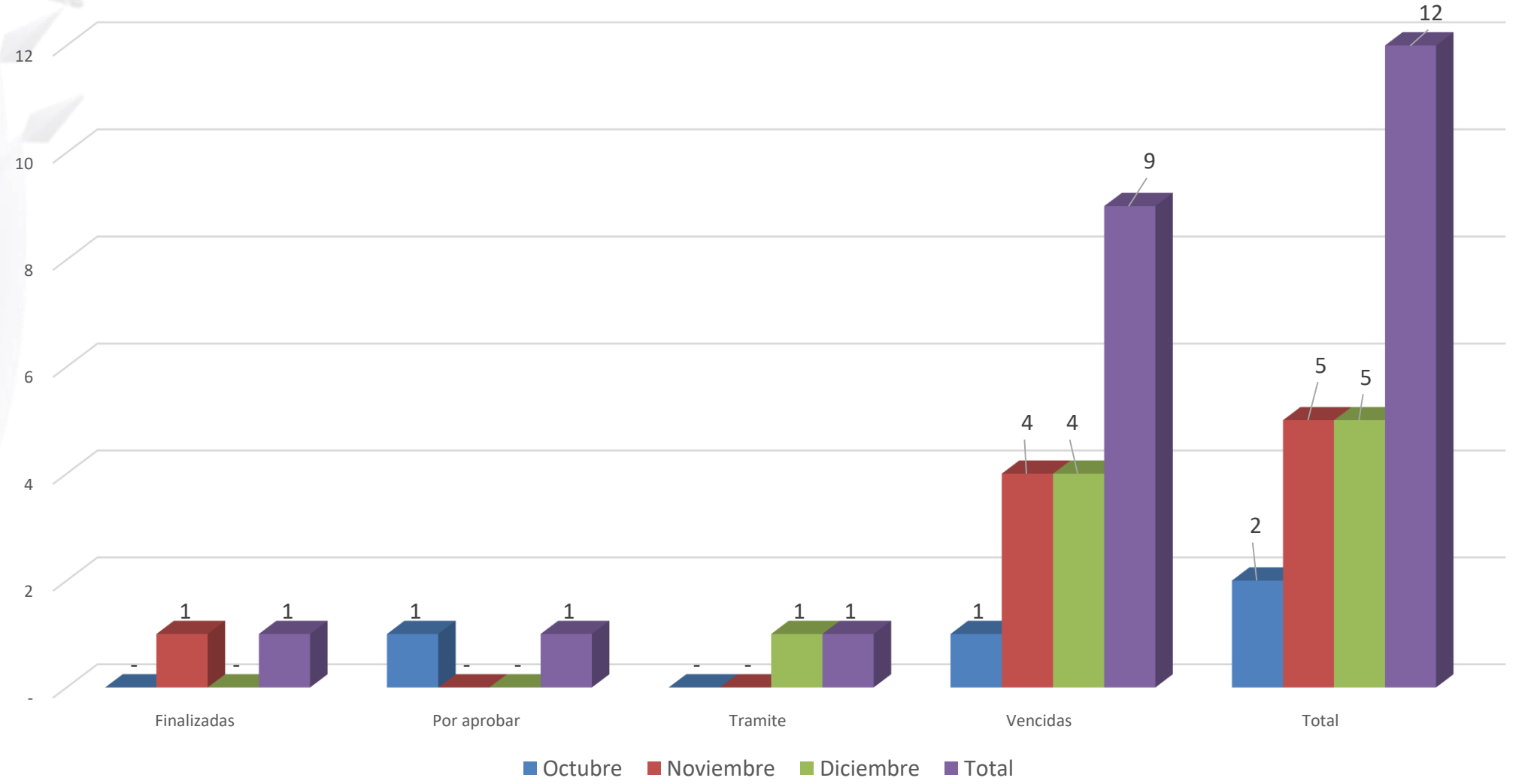
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	1	-	-	7	8
Noviembre	1	-	-	3	4
Diciembre	-	-	1	-	1
Total	**2**	**-**	**1**	**10**	**13**



Dirección de Talento Humano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

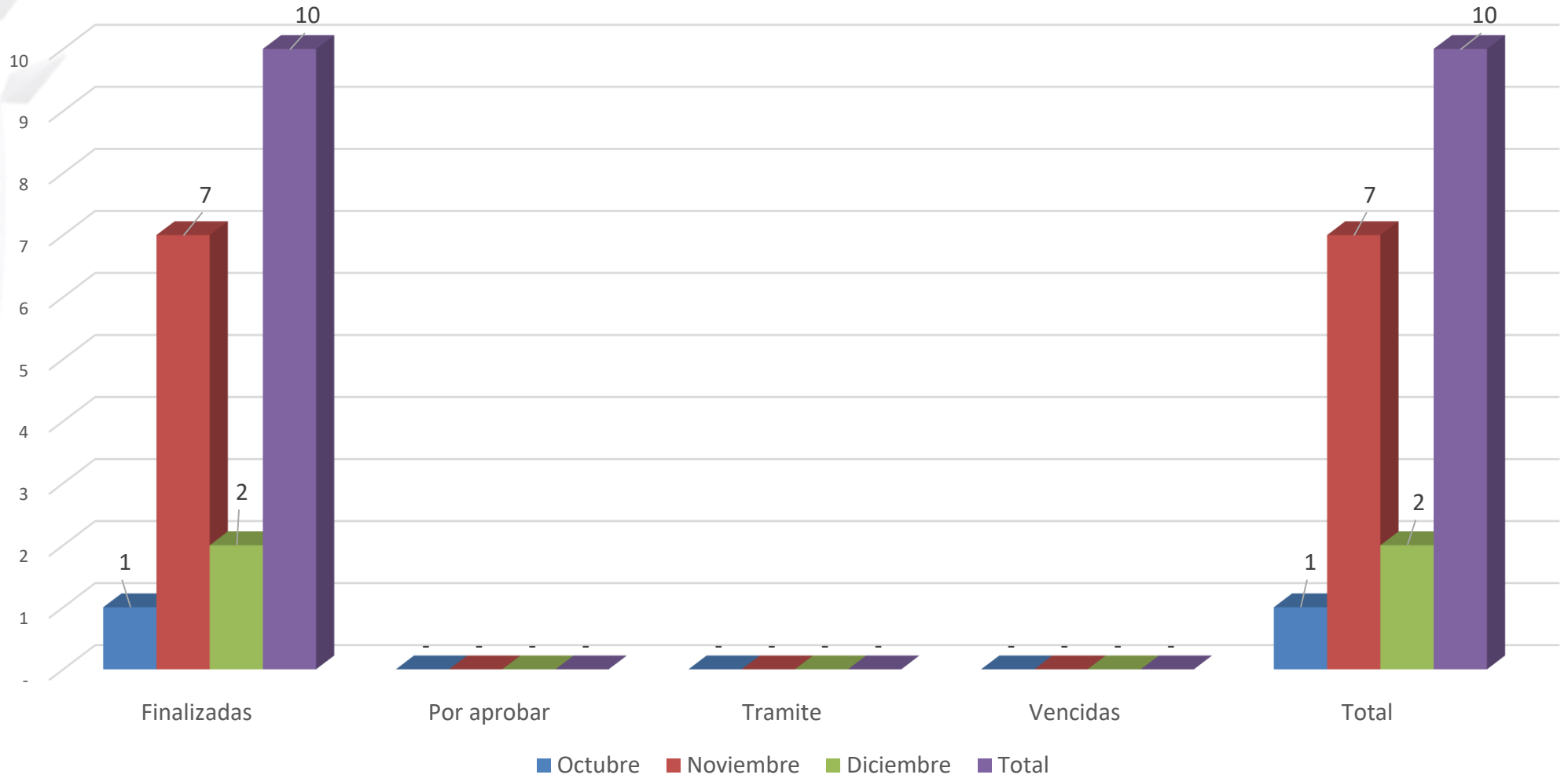
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	-	1	-	1	2
Noviembre	1	-	-	4	5
Diciembre	-	-	1	4	5
Total	**1**	1	1	**9**	**12**



Oficina Asesora de Planeación

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

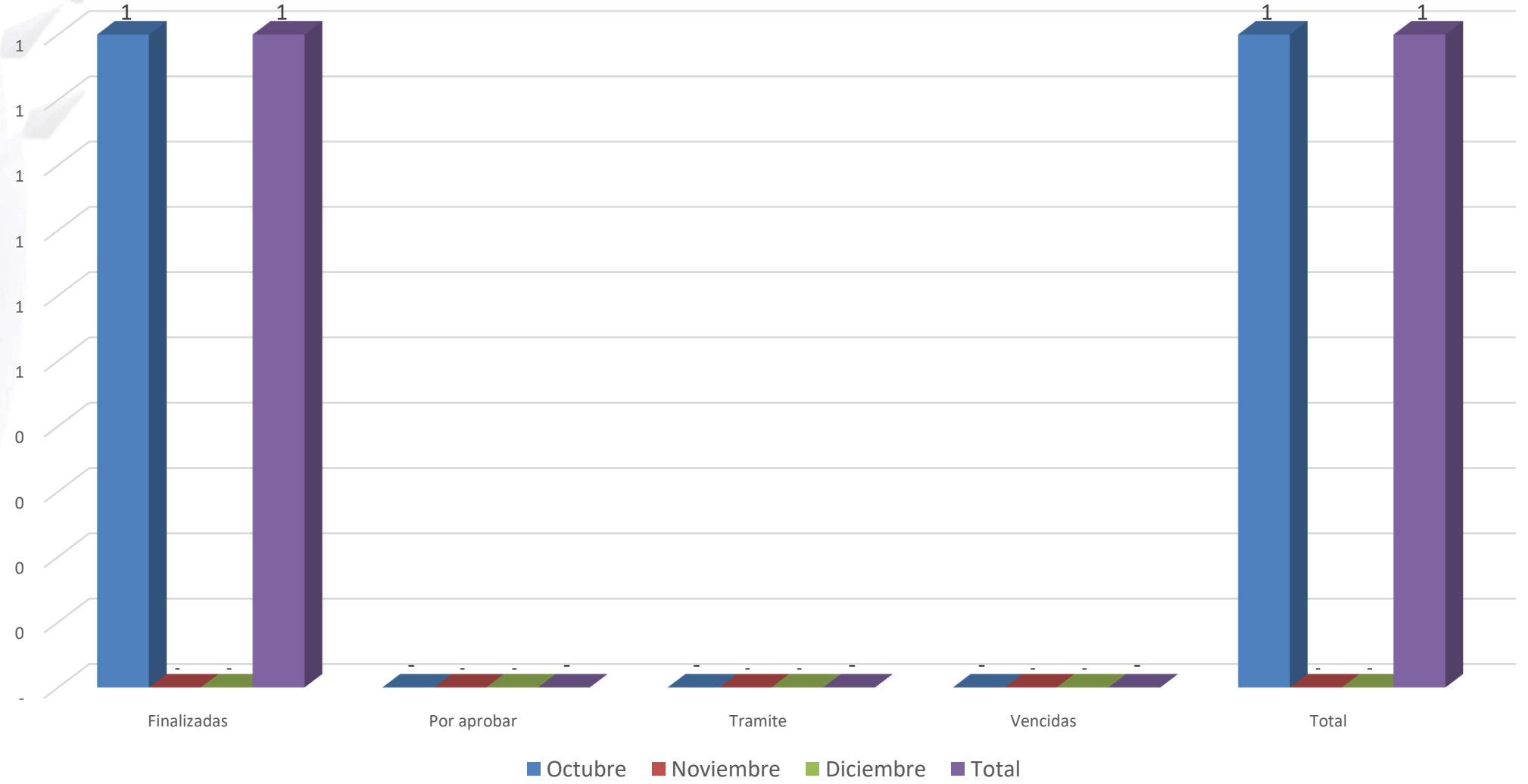
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	1	-	-	-	1
Noviembre	7	-	-	-	7
Diciembre	2	-	-	-	2
Total	**10**	-	-	-	**10**



Despacho del Superintendente

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

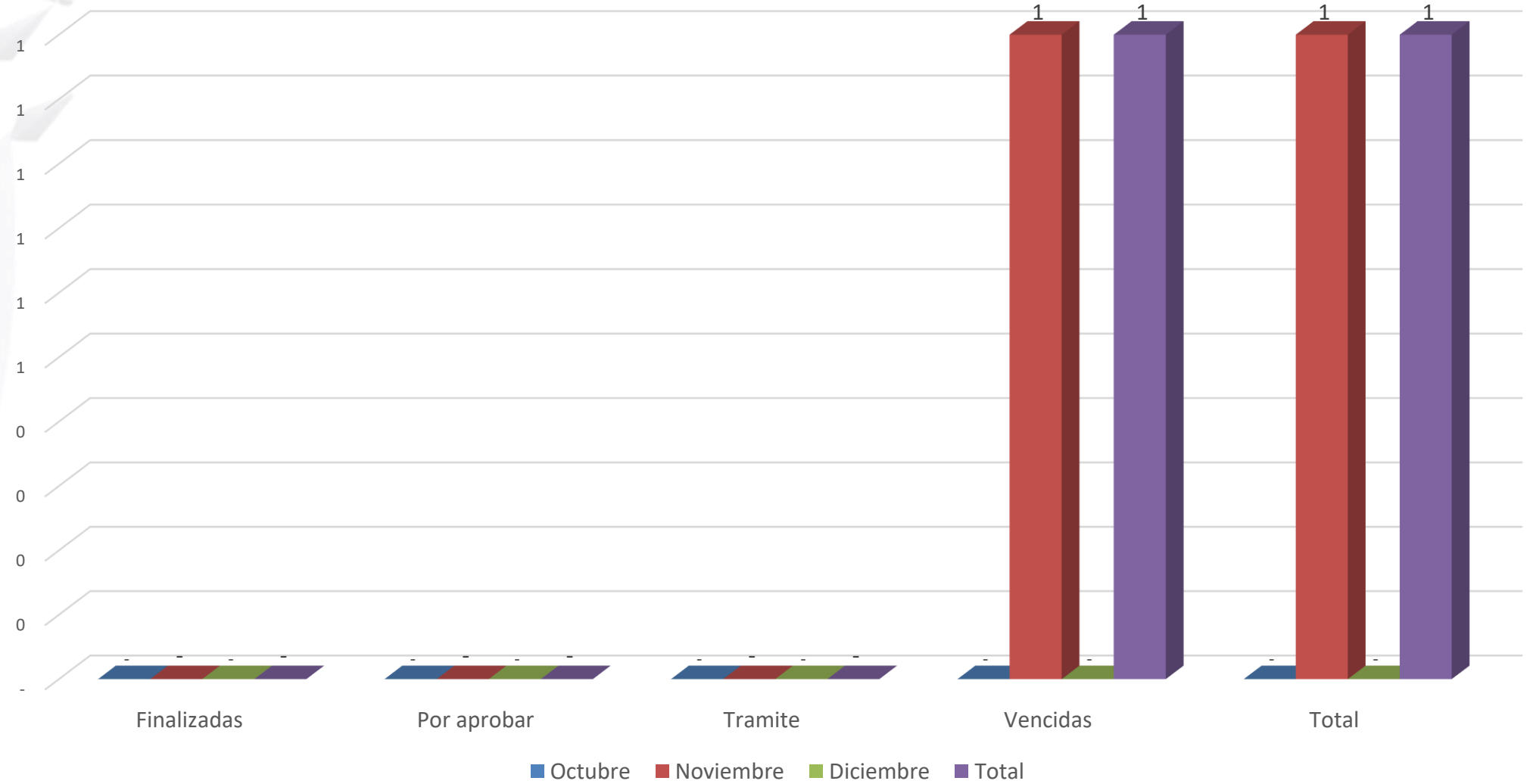
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	1	-	-	-	1
Noviembre	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	**1**	**-**	**-**	**-**	**1**



Oficina de Control Interno

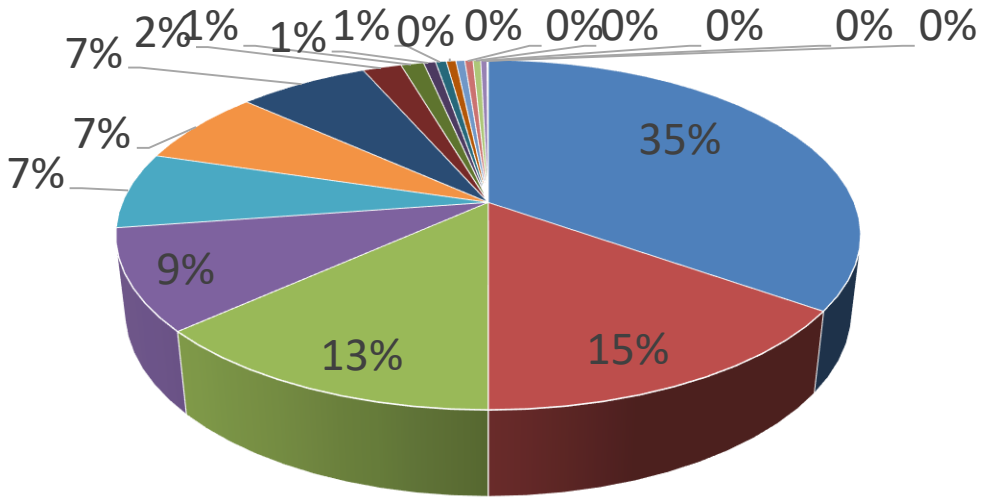
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	-	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	1	1
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	**-**	**-**	**-**	**1**	**1**



Análisis porcentual PQRS radicadas por Dependencia Nivel central = 3.040

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nivel Central	Total	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	1.057	35%
Delegada para P.R.F De Tierras	463	15%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	405	13%
Dirección Tecnica de Registro	284	9%
Oficina Asesora juridica	214	7%
Delegada para el Registro	212	7%
Dirección Administrativa y Financiera	206	7%
Direccion de Administracion Notarial	61	2%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	36	1%
Direccion de Contratacion	19	1%
Oficina de control disciplinario interno	17	1%
Secretaria General	15	0%
Oficina de tecnologias de la información	14	0%
Delegada para el Notariado	13	0%
Dirección de Talento Humano	12	0%
Oficina Asesora de Planeacion	10	0%
Despacho del Superintendente	1	0%
Oficina de control interno	1	0%
Total	3.040	100%

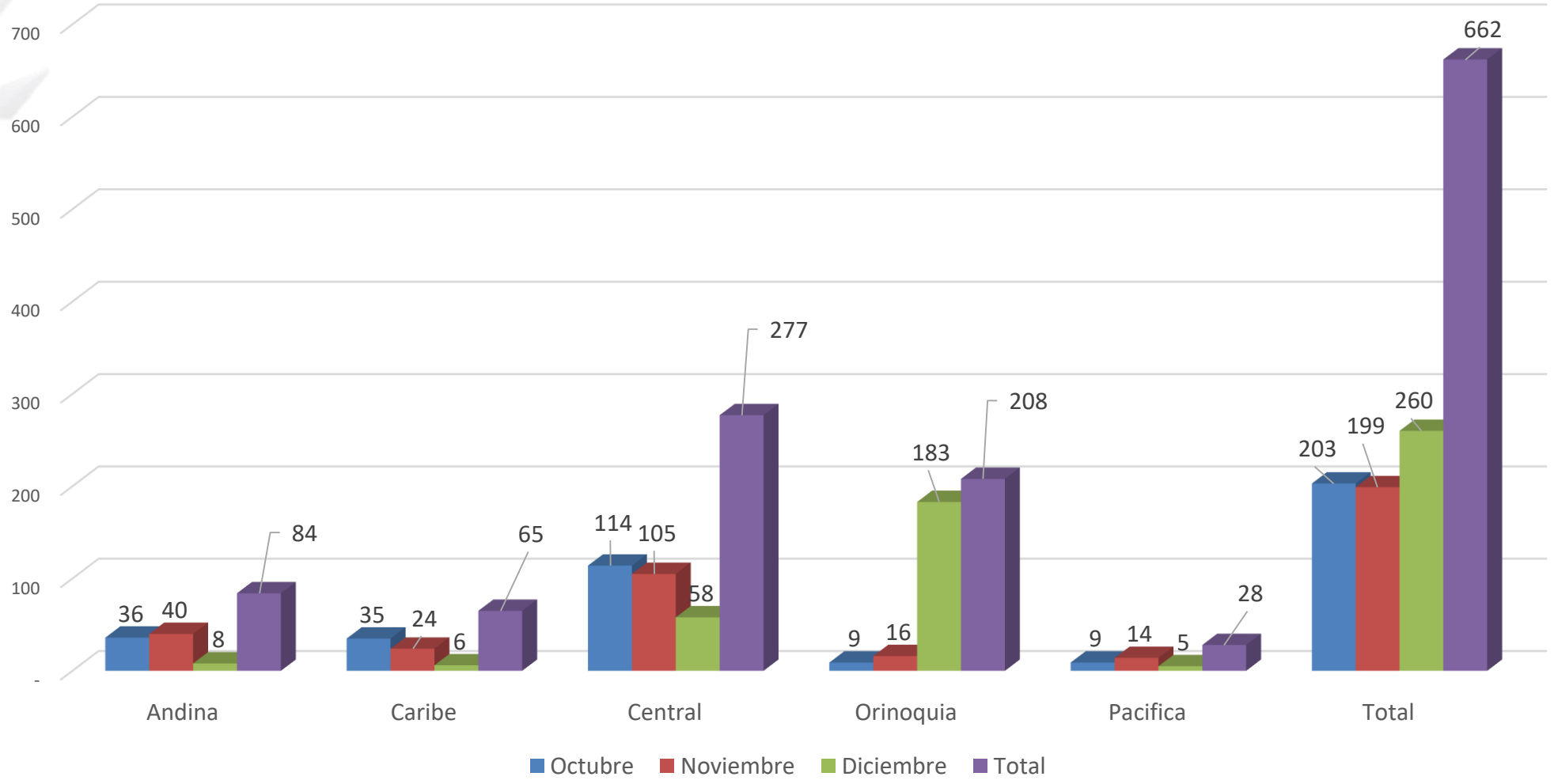
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos por Regionales

Canal virtual- plataforma – ORIP por Regionales = 662 radicadas

Direccion Regional	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Andina	36	40	8	84
Caribe	35	24	6	65
Central	114	105	58	277
Orinoquia	9	16	183	208
Pacífica	9	14	5	28
Total	**203**	**199**	**259**	**662**

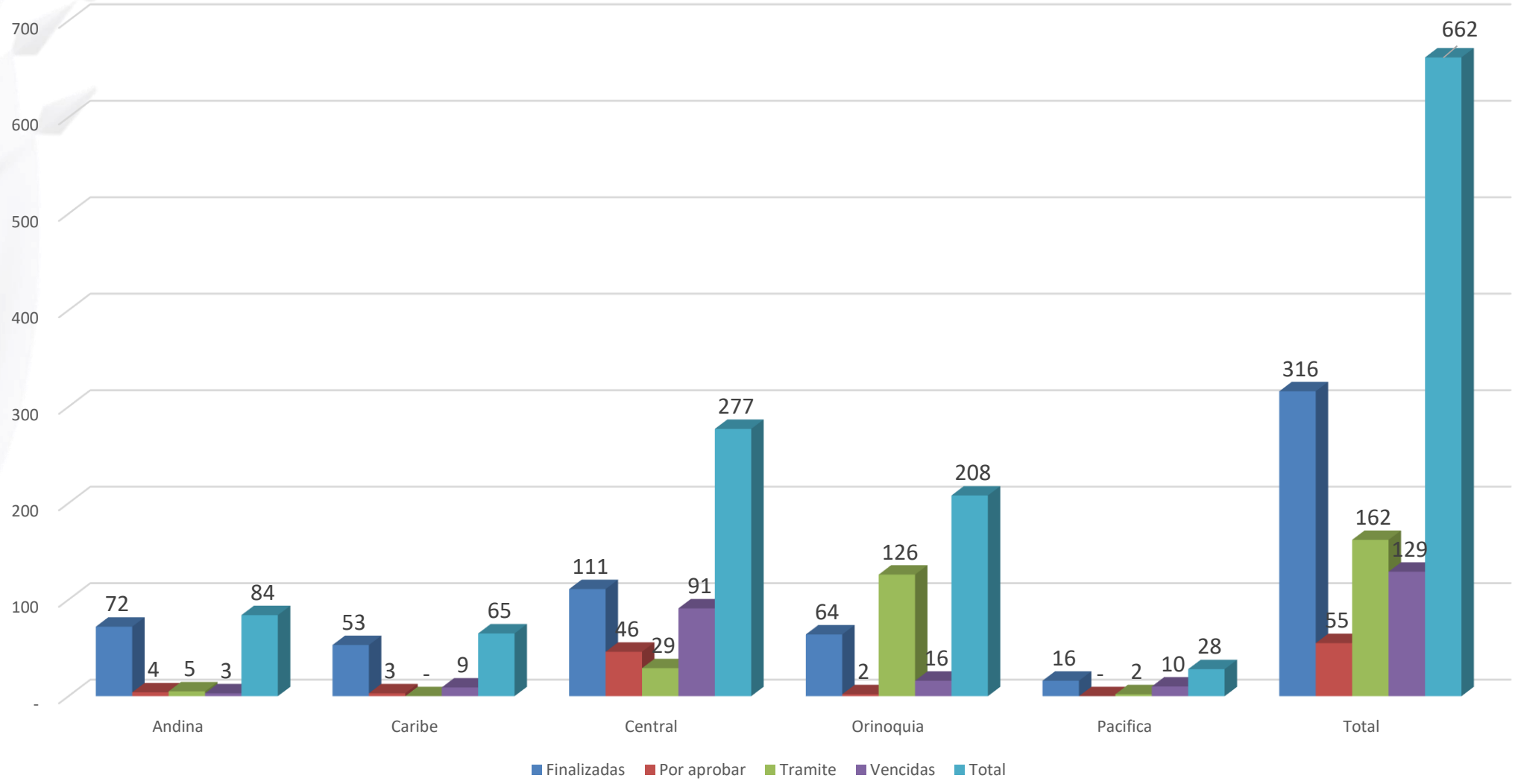
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual- plataforma - Oficinas de Registro por Regional

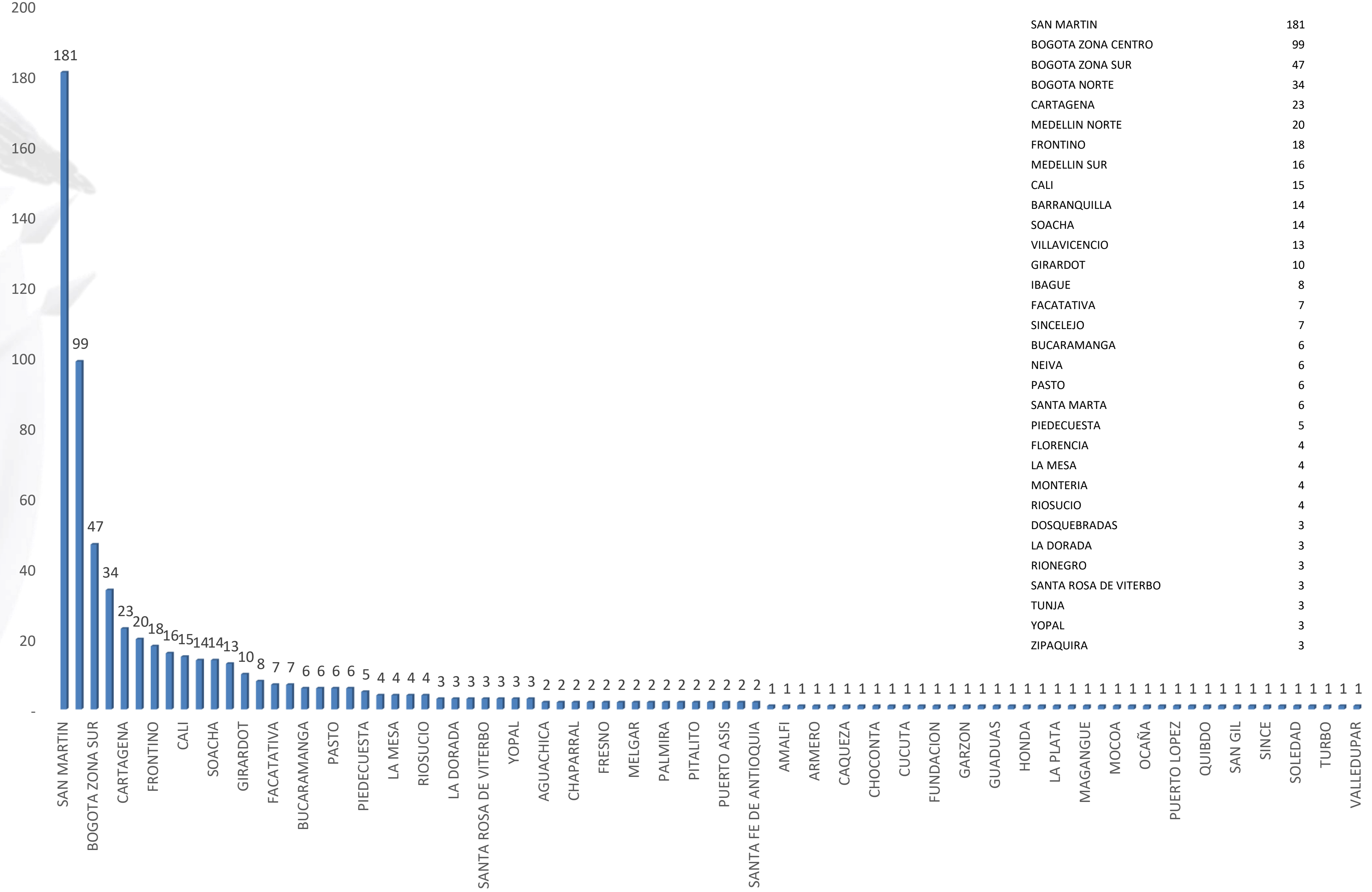
Direccion Regional	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Andina	72	4	5	3	84
Caribe	53	3	-	9	65
Central	111	46	29	91	277
Orinoquia	64	2	126	16	208
Pacifica	16	-	2	10	28
Total	**316**	**55**	**162**	**129**	**662**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Análisis porcentual PQRS radicadas por Oficina de Registro = 662

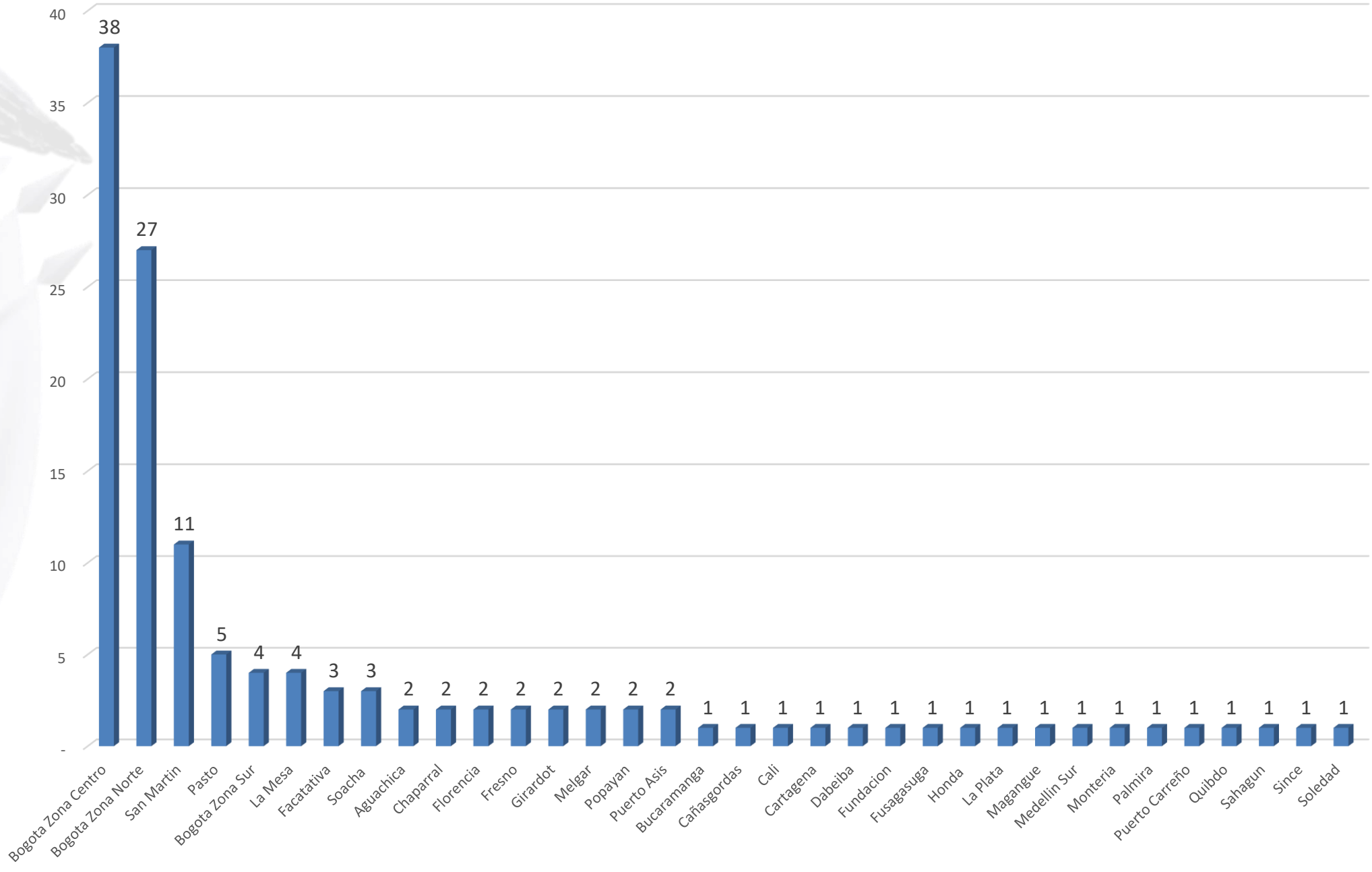
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ORIP mas representativas	PQRS Radicadas	Porcentaje
SAN MARTIN	181	27%
BOGOTA ZONA CENTRO	99	15%
BOGOTA ZONA SUR	47	7%
BOGOTA NORTE	34	5%
CARTAGENA	23	3%
MEDELLIN NORTE	20	3%
FRONTINO	18	3%
MEDELLIN SUR	16	2%
CALI	15	2%
BARRANQUILLA	14	2%
SOACHA	14	2%
VILLAVICENCIO	13	2%
GIRARDOT	10	2%
IBAGUE	8	1%
FACATATIVA	7	1%
SINCELEJO	7	1%
BUCARAMANGA	6	1%
NEIVA	6	1%
PASTO	6	1%
SANTA MARTA	6	1%
PIEDECUESTA	5	1%
FLORENCIA	4	1%
LA MESA	4	1%
MONTERIA	4	1%
RIOSUCIO	4	1%
DOSQUEBRADAS	3	0%
LA DORADA	3	0%
RIONEGRO	3	0%
SANTA ROSA DE VITERBO	3	0%
TUNJA	3	0%
YOPAL	3	0%
ZIPAQUIRA	3	0%

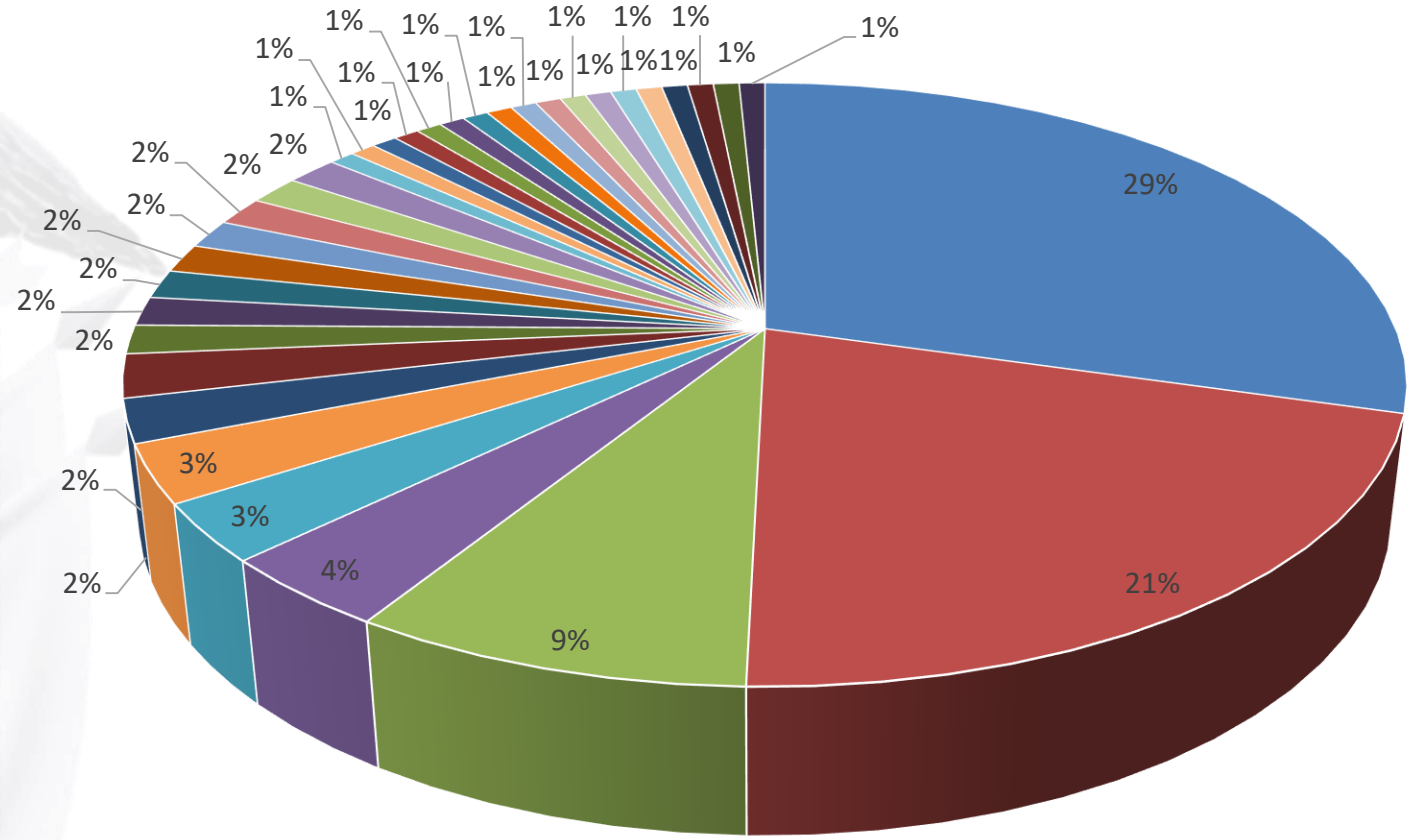
PQRS vencidas por Oficina de Registro = 129

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Análisis porcentual PQRS vencidas por Oficina de Registro = 129

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

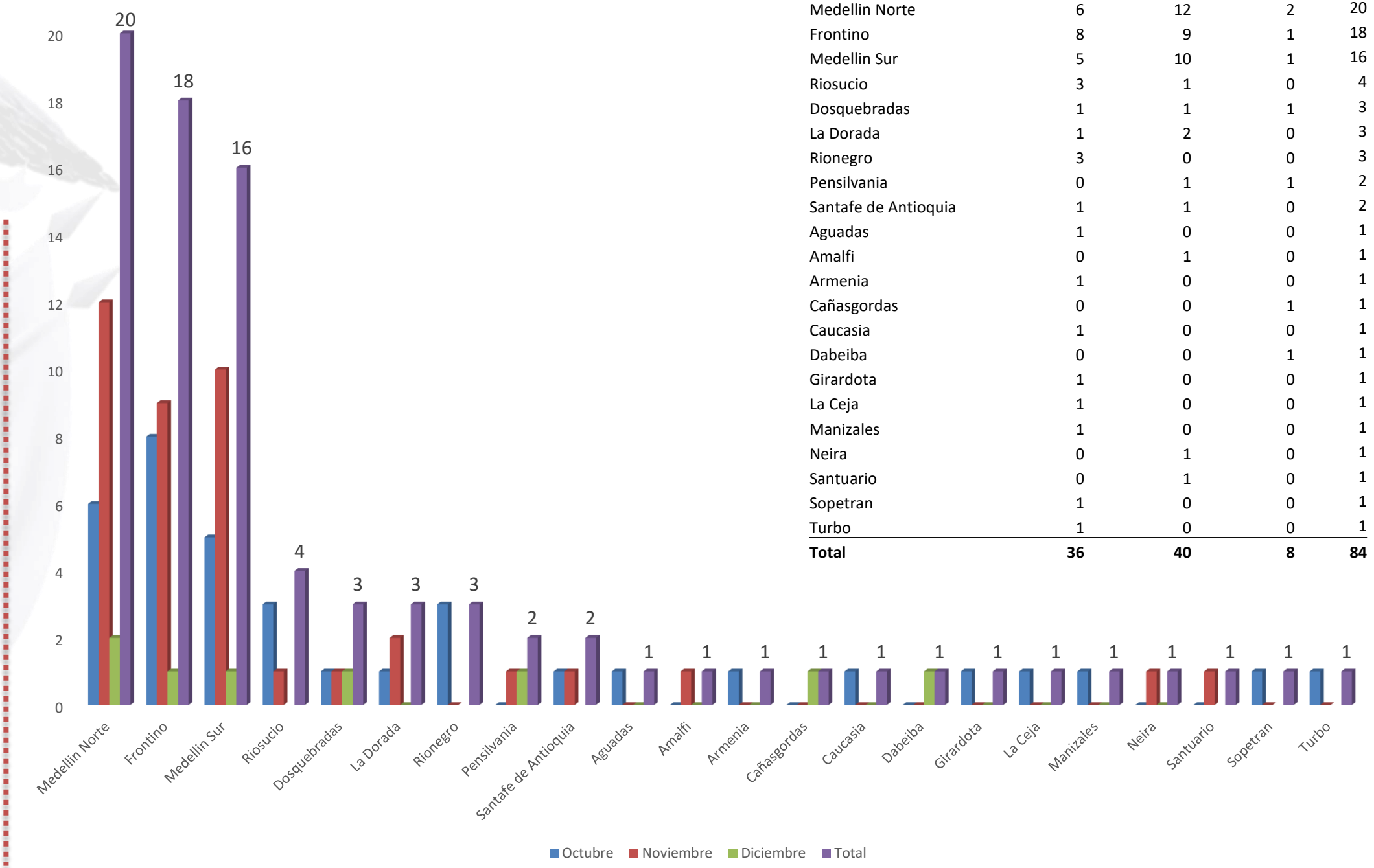


ORIP mas representativas	Porcentaje PQRS vencidas	PQRS Vencidas
Bogota Zona Centro	29%	38
Bogota Zona Norte	21%	27
San Martin	9%	11
Pasto	4%	5
Bogota Zona Sur	3%	4
La Mesa	3%	4
Facatativa	2%	3
Soacha	2%	3
Aguachica	2%	2
Chaparral	2%	2
Florencia	2%	2
Fresno	2%	2
Girardot	2%	2
Melgar	2%	2
Popayan	2%	2
Puerto Asis	2%	2
Bucaramanga	1%	1
Cañasgordas	1%	1
Cali	1%	1
Cartagena	1%	1
Dabeiba	1%	1
Fundacion	1%	1
Fusagasuga	1%	1
Honda	1%	1
La Plata	1%	1
Magangue	1%	1
Medellin Sur	1%	1
Monteria	1%	1
Palmira	1%	1
Puerto Carreño	1%	1
Quibdo	1%	1
Sahagun	1%	1
Since	1%	1
Soledad	1%	1
Total	100%	129

Canal virtual- plataforma - Regional Andina

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

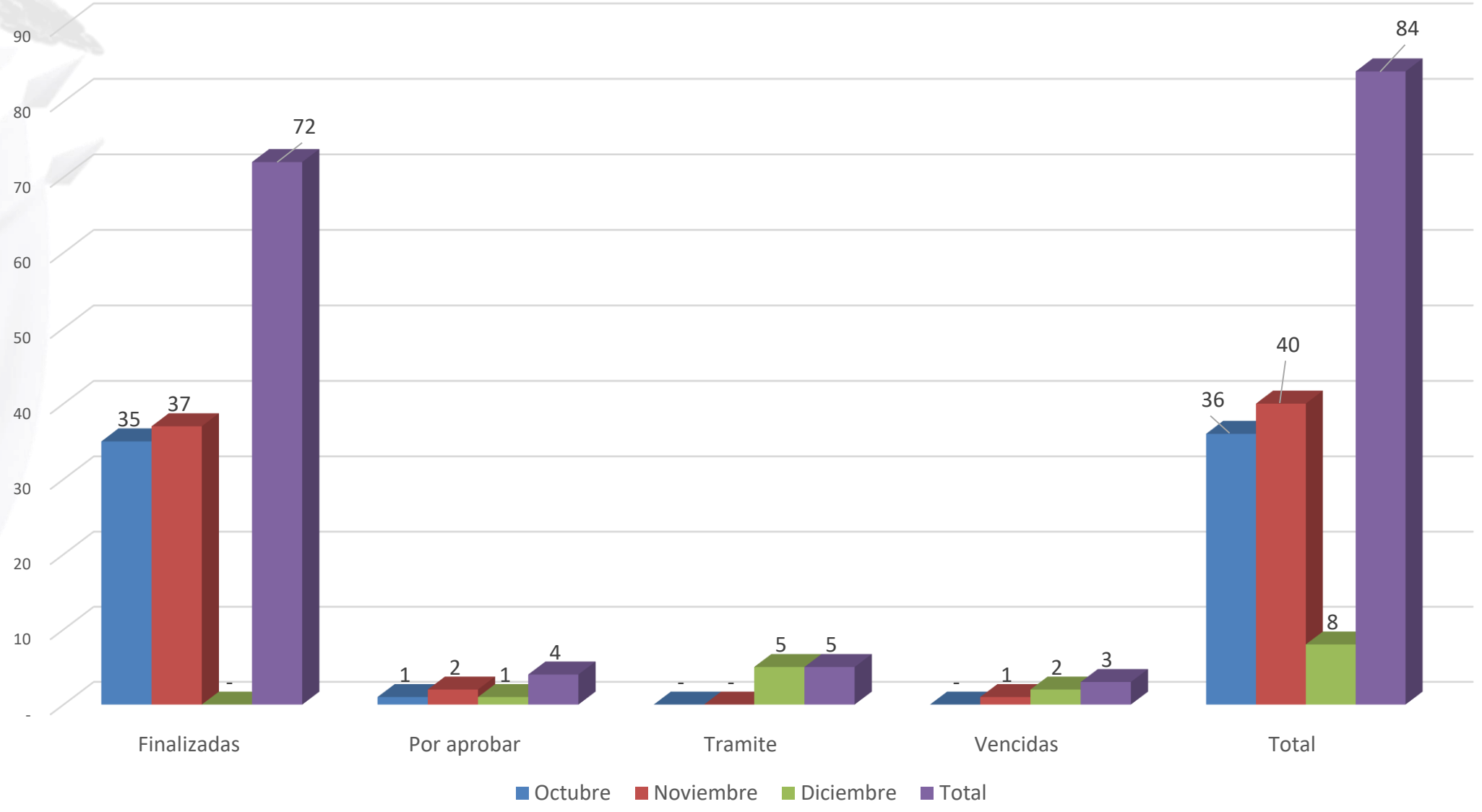
ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Medellin Norte	6	12	2	20
Frontino	8	9	1	18
Medellin Sur	5	10	1	16
Riosucio	3	1	0	4
Dosquebradas	1	1	1	3
La Dorada	1	2	0	3
Rionegro	3	0	0	3
Pensilvania	0	1	1	2
Santafe de Antioquia	1	1	0	2
Aguadas	1	0	0	1
Amalfi	0	1	0	1
Armenia	1	0	0	1
Cañasgordas	0	0	1	1
Caucasia	1	0	0	1
Dabeiba	0	0	1	1
Girardota	1	0	0	1
La Ceja	1	0	0	1
Manizales	1	0	0	1
Neira	0	1	0	1
Santuario	0	1	0	1
Sopetran	1	0	0	1
Turbo	1	0	0	1
Total	**36**	**40**	**8**	**84**



Canal virtual- plataforma - Regional Andina

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	35	1	-	-	36
Noviembre	37	2	-	1	40
Diciembre	-	1	5	2	8
Total	**72**	**4**	**5**	**3**	**84**

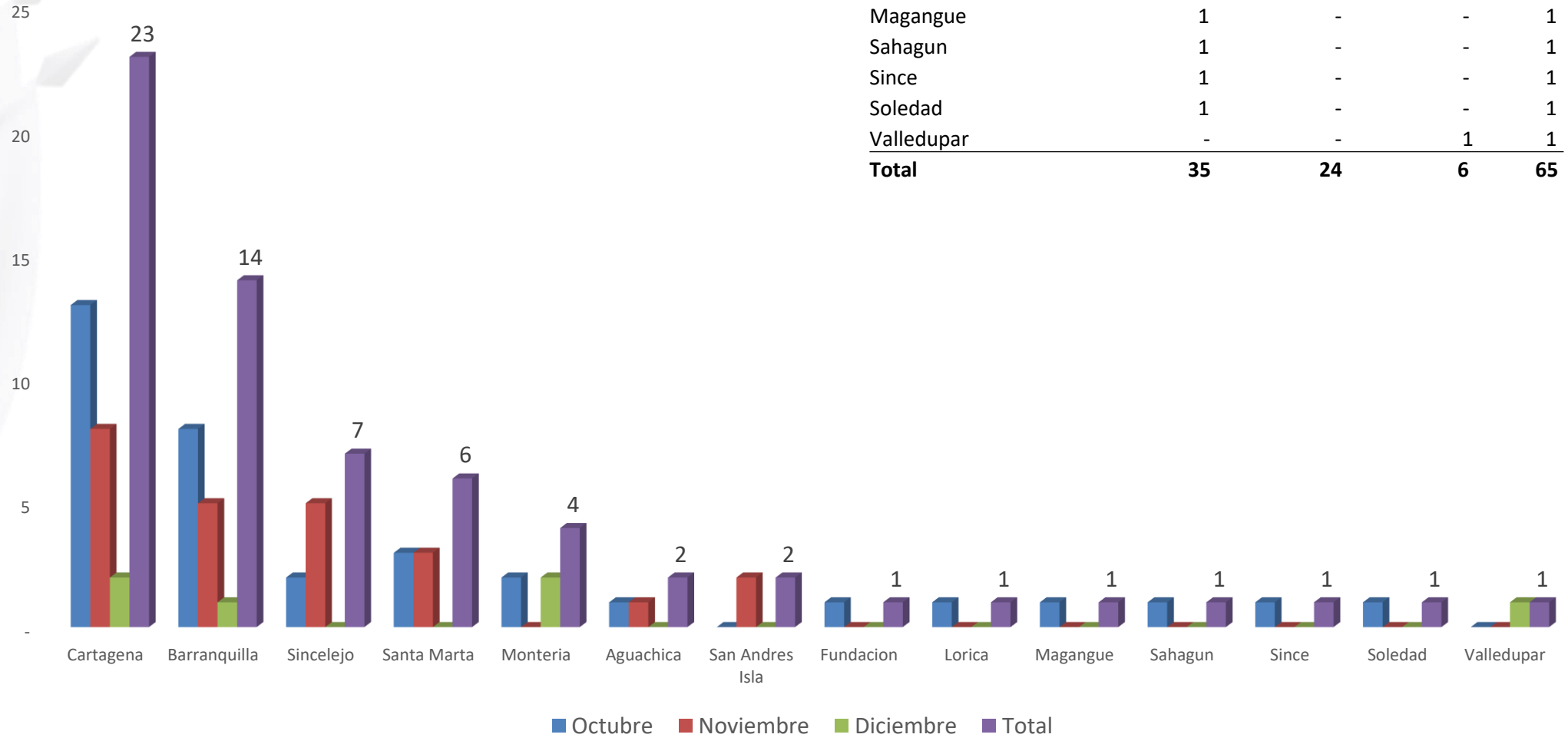
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual- plataforma - Regional Caribe

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

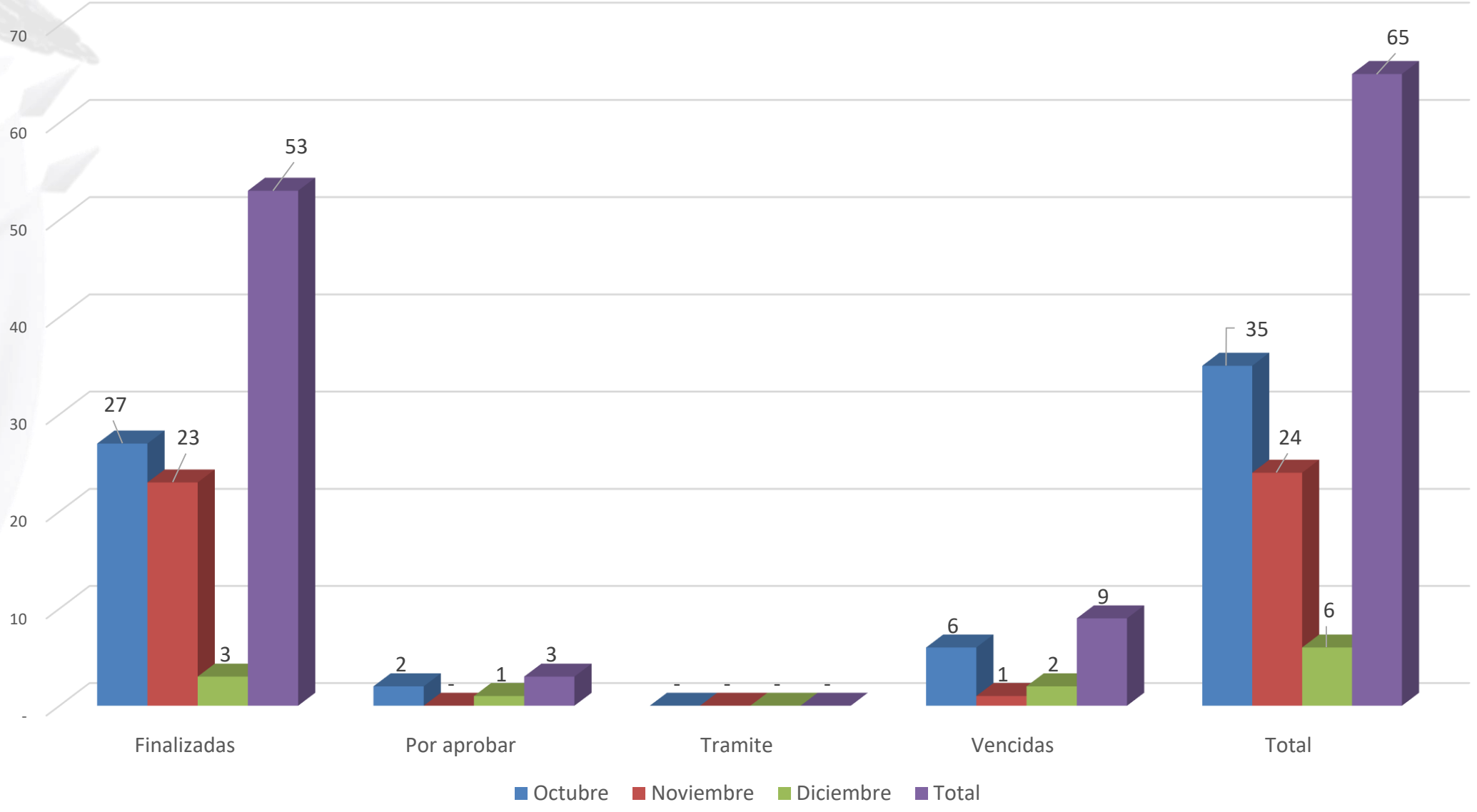
ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cartagena	13	8	2	23
Barranquilla	8	5	1	14
Sincelejo	2	5	-	7
Santa Marta	3	3	-	6
Monteria	2	-	2	4
Aguachica	1	1	-	2
San Andres Isla	-	2	-	2
Fundacion	1	-	-	1
Lorica	1	-	-	1
Magangue	1	-	-	1
Sahagun	1	-	-	1
Since	1	-	-	1
Soledad	1	-	-	1
Valledupar	-	-	1	1
Total	**35**	**24**	**6**	**65**



Canal virtual- plataforma - Regional Caribe

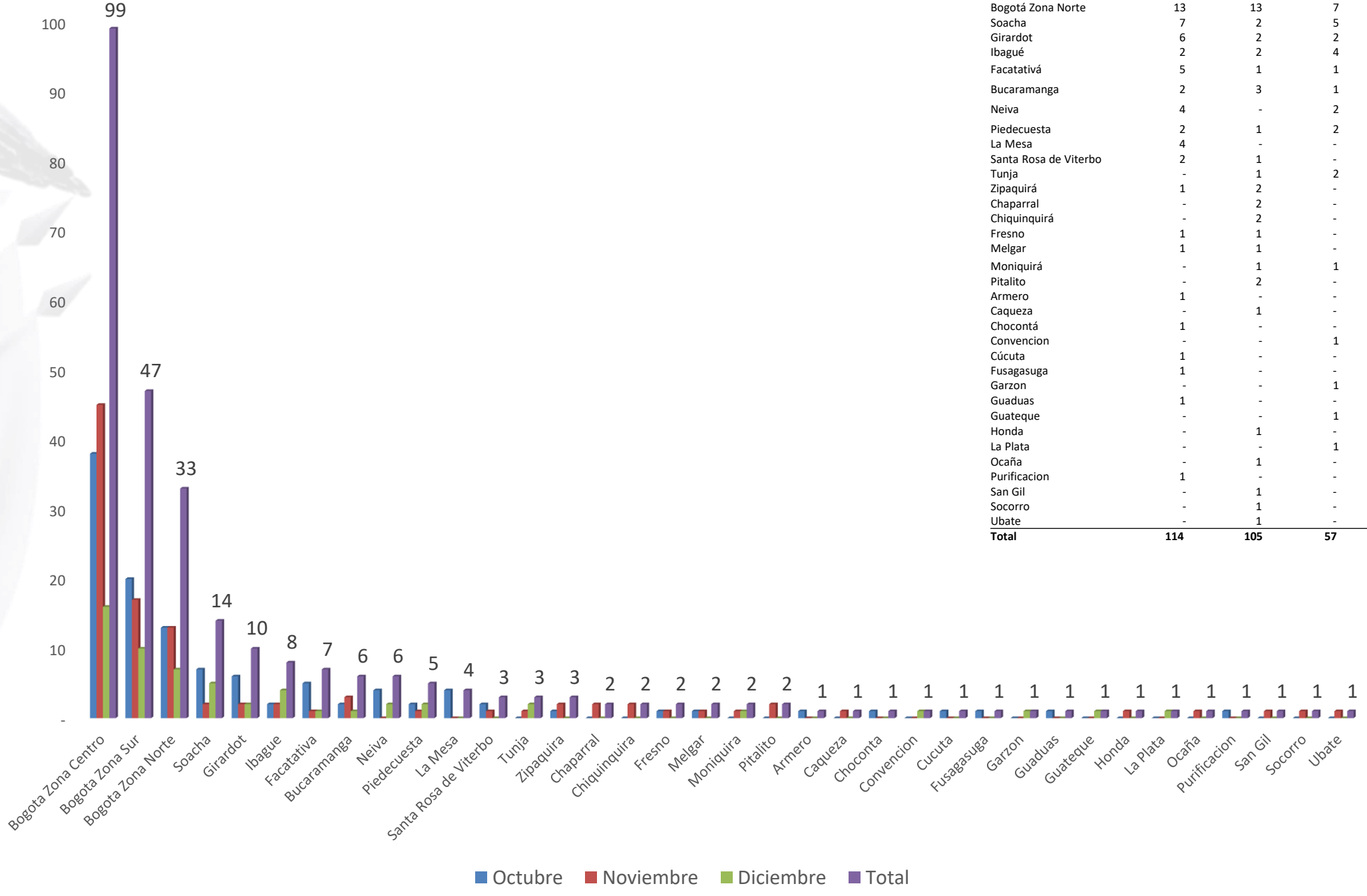
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	27	2	-	6	35
Noviembre	23	-	-	1	24
Diciembre	3	1	-	2	6
Total	**53**	**3**	**-**	**9**	**65**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual- plataforma - Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

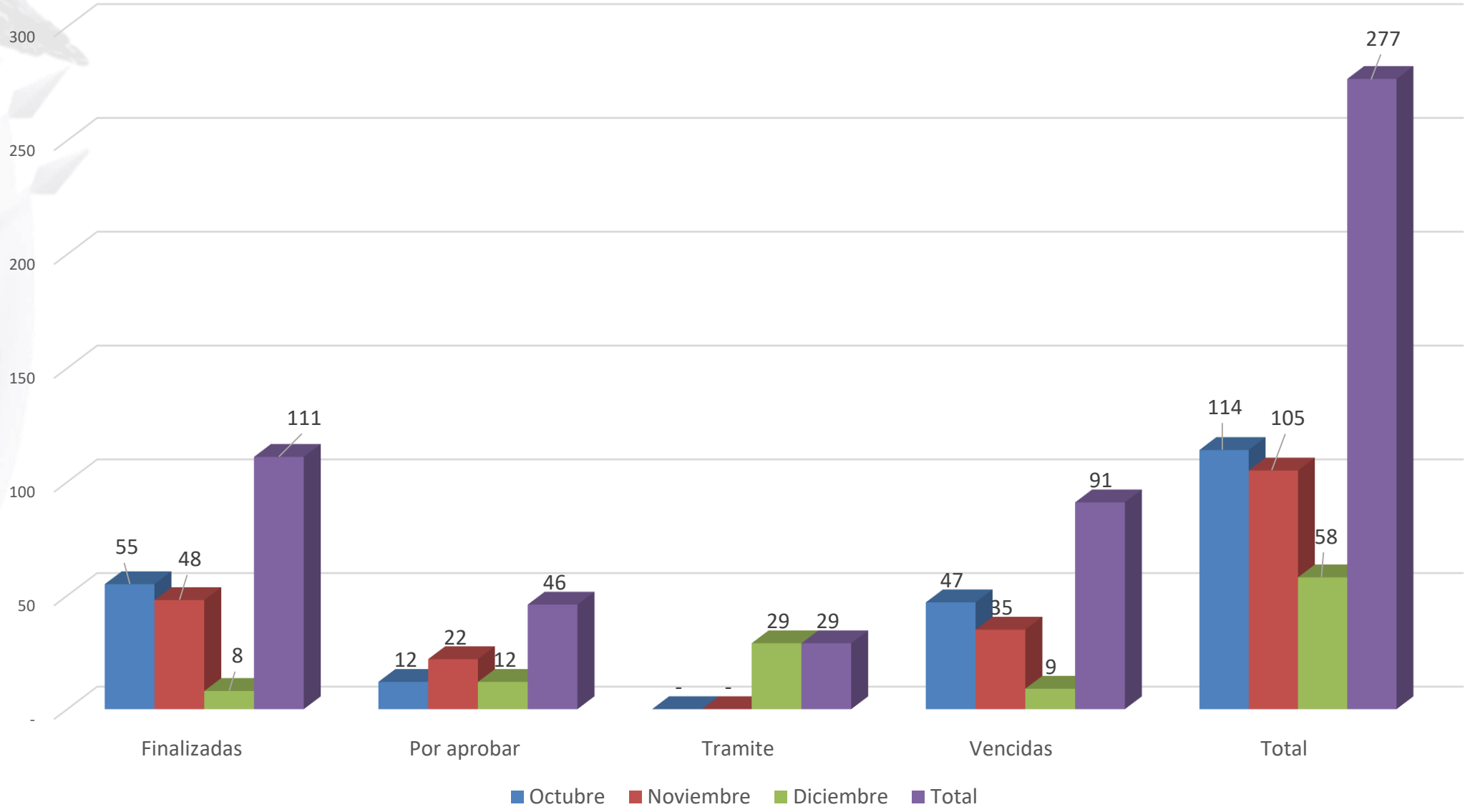


ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Bogotá Zona Centro	38	45	16	99
Bogotá Zona Sur	20	17	10	47
Bogotá Zona Norte	13	13	7	33
Soacha	7	2	5	14
Girardot	6	2	2	10
Ibagué	2	2	4	8
Facatativá	5	1	1	7
Bucaramanga	2	3	1	6
Neiva	4	-	2	6
Piedecuesta	2	1	2	5
La Mesa	4	-	-	4
Santa Rosa de Viterbo	2	1	-	3
Tunja	-	1	2	3
Zipaquirá	1	2	-	3
Chaparral	-	2	-	2
Chiquinquirá	-	2	-	2
Fresno	1	1	-	2
Melgar	1	1	-	2
Moniquirá	-	1	1	2
Pitalito	-	2	-	2
Armero	1	-	-	1
Caqueza	-	1	-	1
Chocontá	1	-	-	1
Convencion	-	-	1	1
Cúcuta	1	-	-	1
Fusagasuga	1	-	-	1
Garzon	-	-	1	1
Guaduas	1	-	-	1
Guateque	-	-	1	1
Honda	-	1	-	1
La Plata	-	-	1	1
Ocaña	-	1	-	1
Purificacion	1	-	-	1
San Gil	-	1	-	1
Socorro	-	1	-	1
Ubate	-	1	-	1
Total	**114**	**105**	**57**	**277**

Canal virtual- plataforma - Regional Centro

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

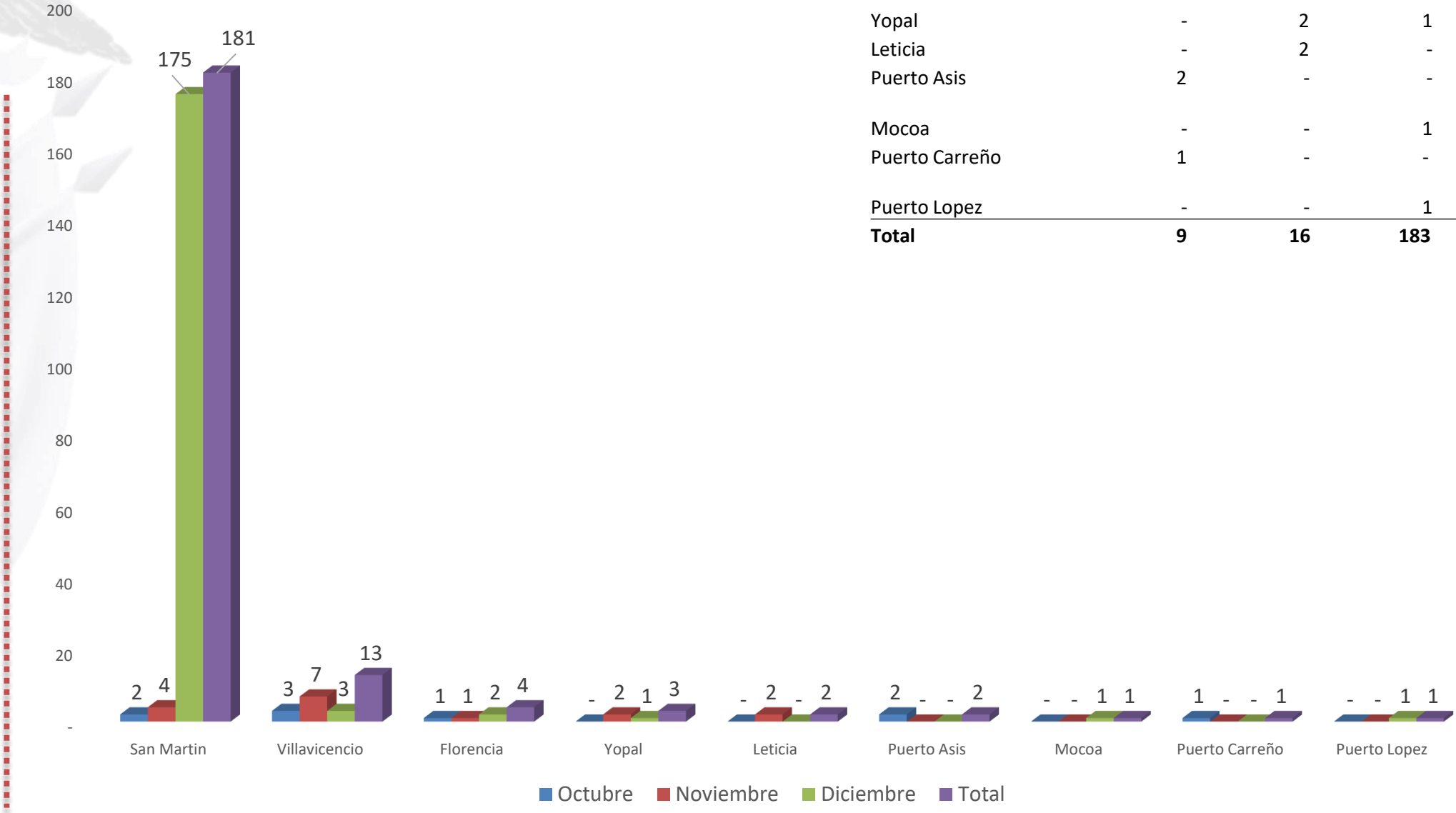
Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	55	12	-	47	114
Noviembre	48	22	-	35	105
Diciembre	8	12	29	9	58
Total	**111**	**46**	**29**	**91**	**277**



Canal virtual- plataforma - Regional Orinoquia

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

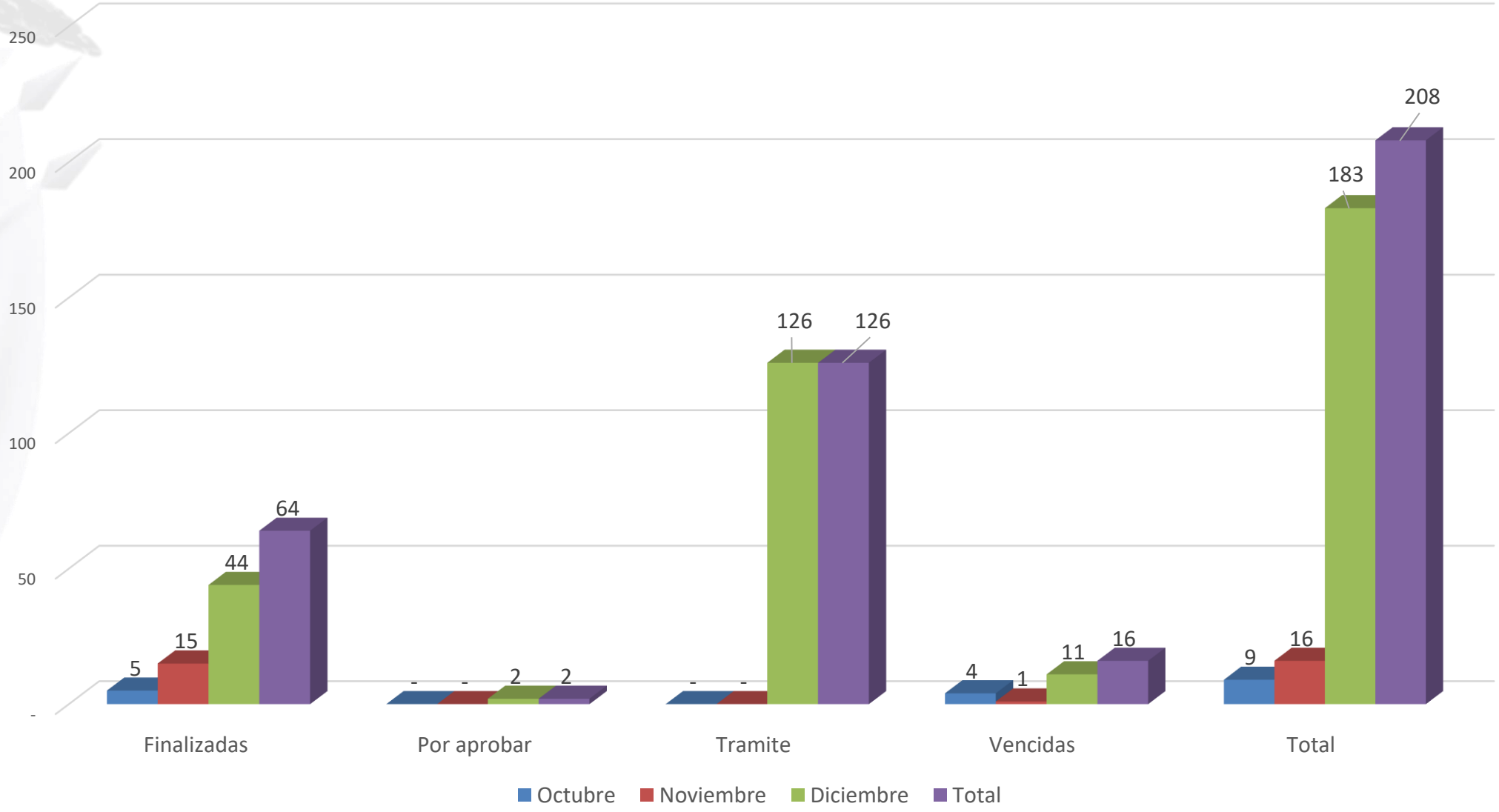
ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
San Martin	2	4	175	181
Villavicencio	3	7	3	13
Florencia	1	1	2	4
Yopal	-	2	1	3
Leticia	-	2	-	2
Puerto Asis	2	-	-	2
Mocoa	-	-	1	1
Puerto Carreño	1	-	-	1
Puerto Lopez	-	-	1	1
Total	**9**	**16**	**183**	**208**



Canal virtual- plataforma - Regional Orinoquia

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	5	-	-	4	9
Noviembre	15	-	-	1	16
Diciembre	44	2	126	11	183
Total	**64**	**2**	**126**	**16**	**208**

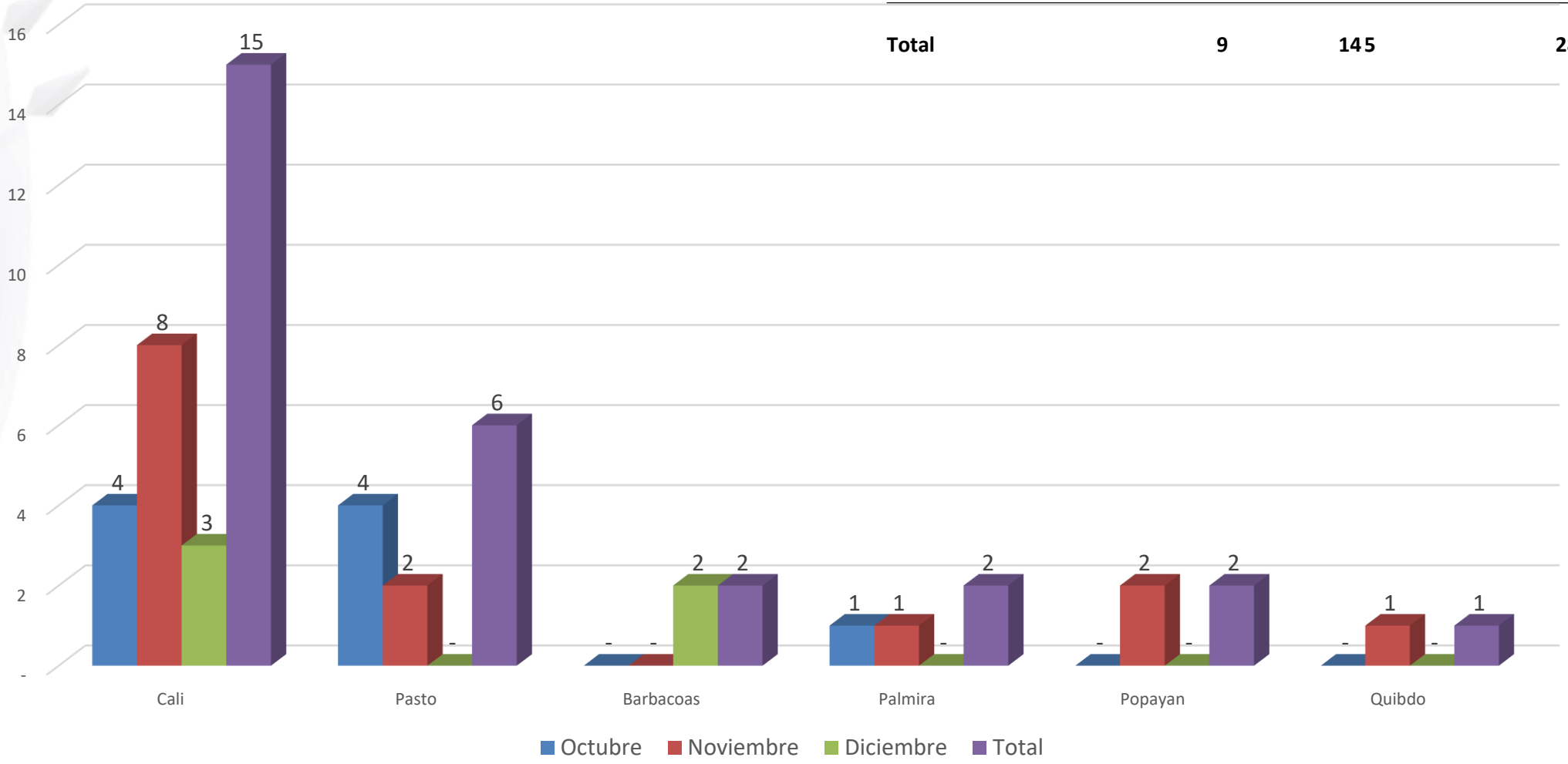
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual- plataforma - Regional Pacífica

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

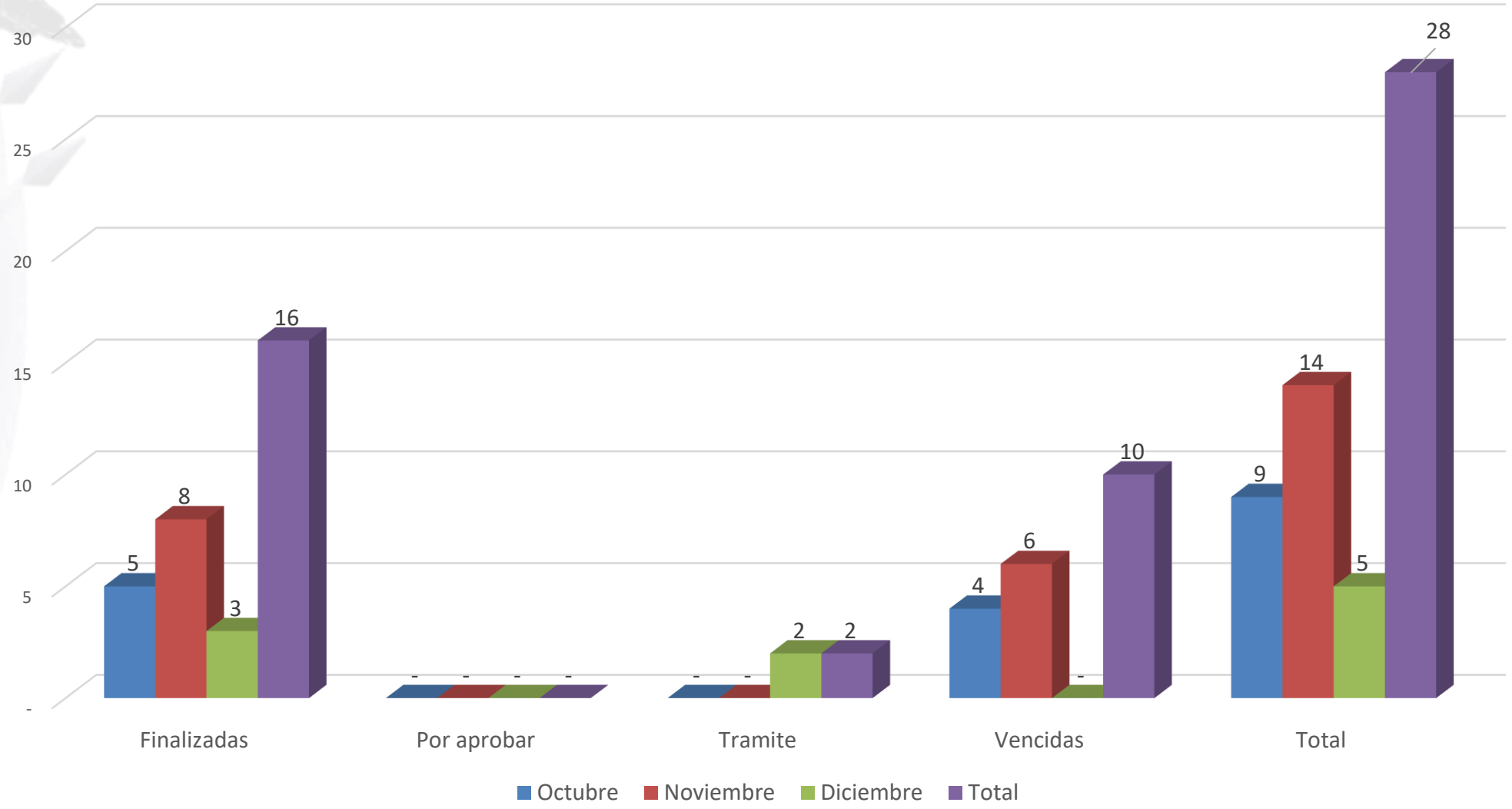
ORIP	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cali	4	8	3	15
Pasto	4	2	-	6
Barbacoas	-	-	2	2
Palmira	1	1	-	2
Popayán	-	2	-	2
Quibdo	-	1	-	1
Total	**9**	**145**		**28**



Canal virtual- plataforma - Regional Pacífica

Mes	Finalizadas	Por aprobar	Tramite	Vencidas	Total
Octubre	5	-	-	4	9
Noviembre	8	-	-	6	14
Diciembre	3	-	2	-	5
Total	**16**	**-**	**2**	**10**	**28**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



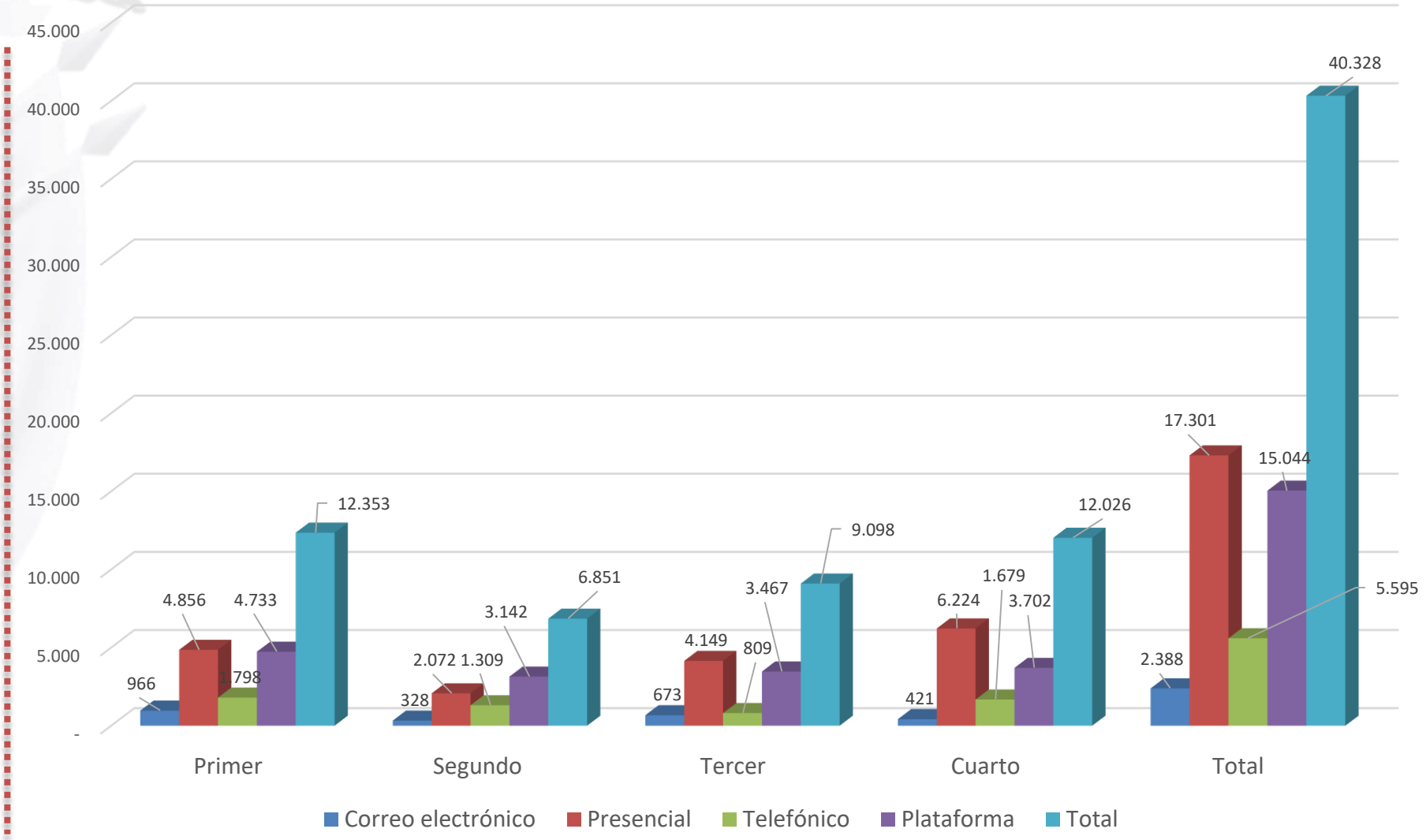
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consolidado Vigencia 2018

Consolidado vigencia 2018 – PQRS radicadas por trimestre y canal = 40.328

Canal	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total
Correo electrónico	966	328	673	421	2.388
Presencial	4.856	2.072	4.149	6.224	17.301
Telefónico	1.798	1.309	809	1.679	5.595
Plataforma	4.733	3.142	3.467	3.702	15.044
Total	**12.353**	**6.851**	**9.098**	**12.026**	**40.328**

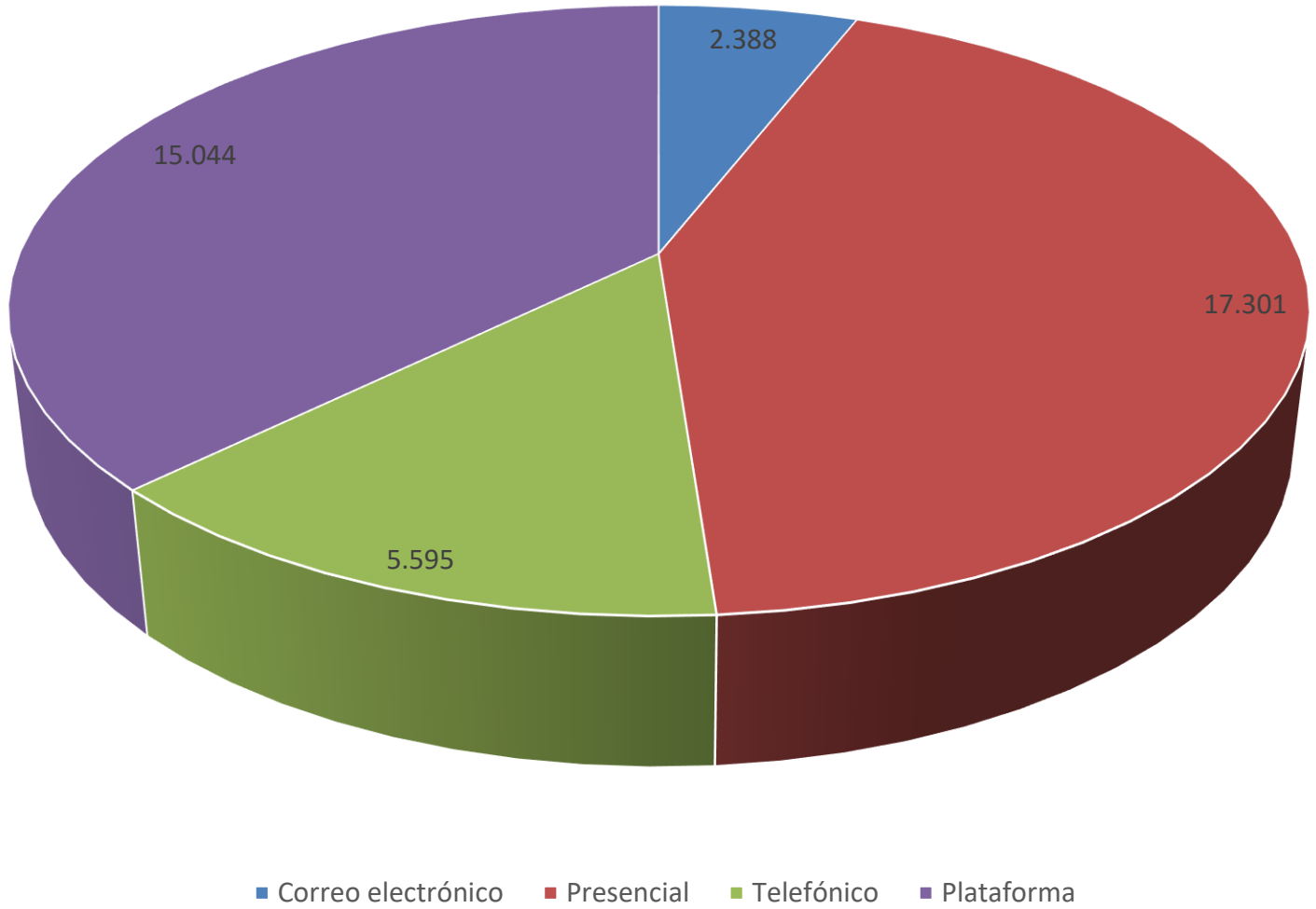
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consolidado por trimestre = 40.328

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

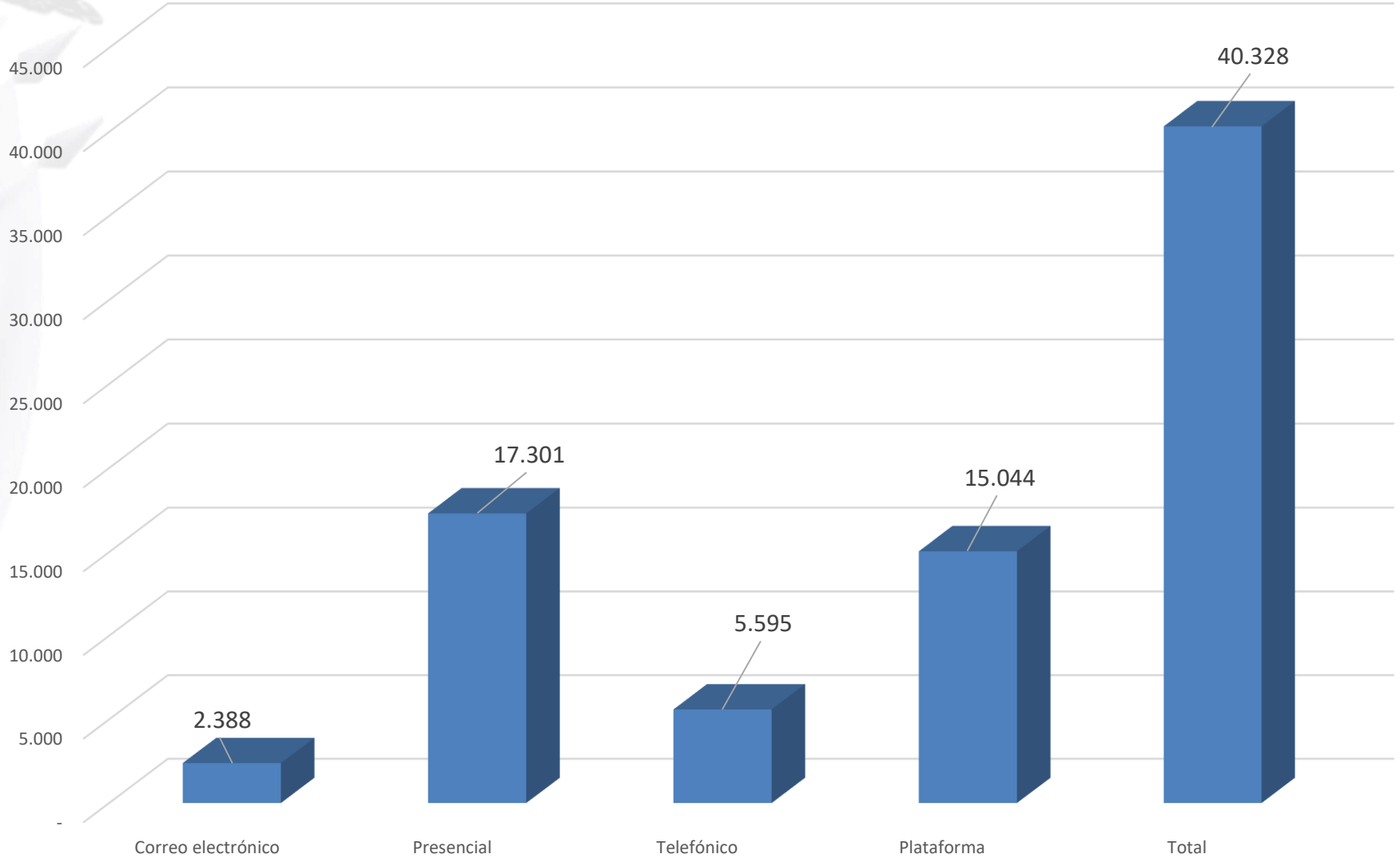
Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	2.388	6%
Presencial	17.301	43%
Telefónico	5.595	14%
Plataforma	15.044	37%
Total	**40.328**	100%



Consolidado 2018 = 40.328

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	2.388	6%
Presencial	17.301	43%
Telefónico	5.595	14%
Plataforma	15.044	37%
Total	**40.328**	100%



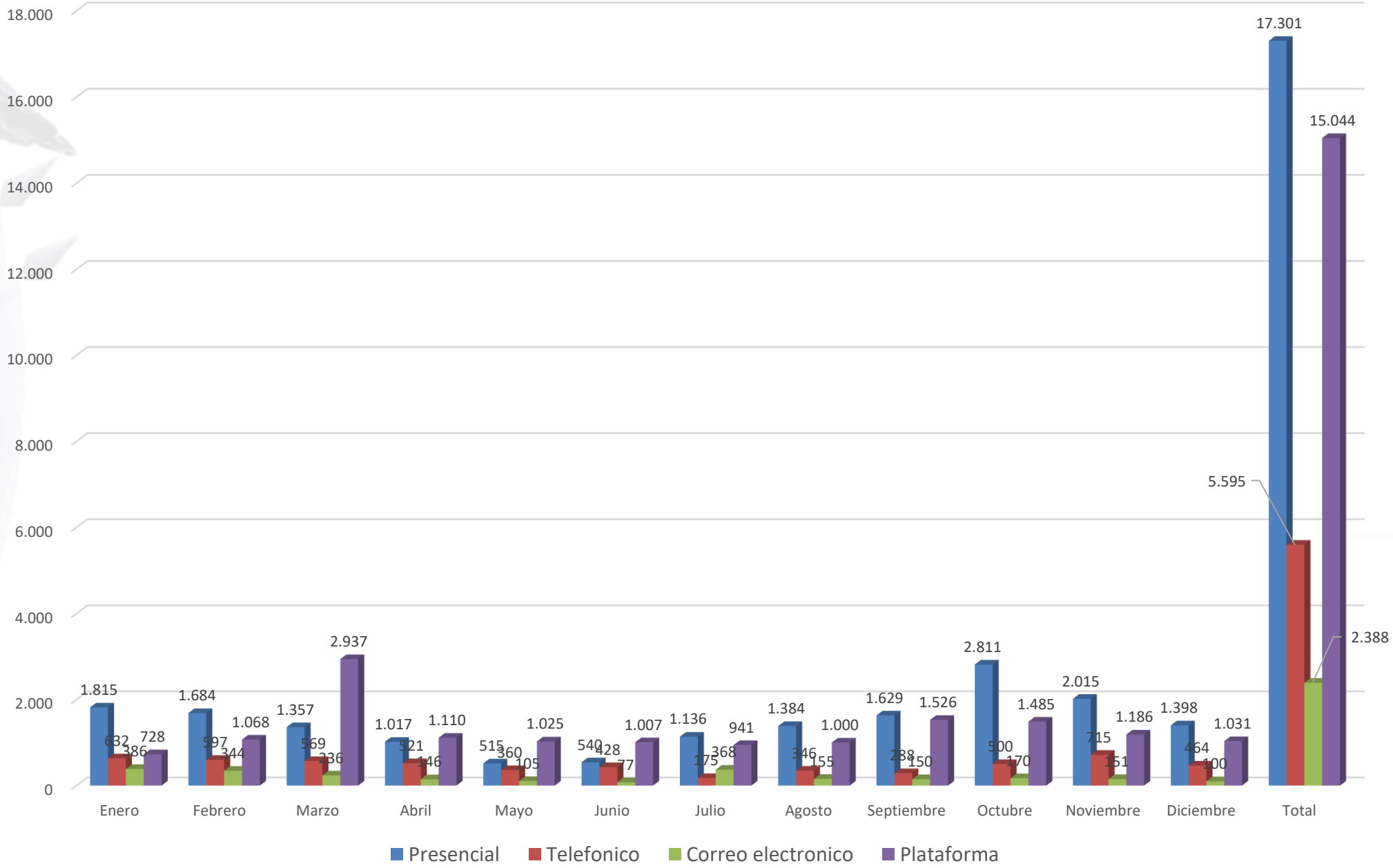
Consolidado vigencia 2018 mensual por canales = 40.328

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MES	Presencial	Telefonico	Correo electronico	Plataforma
Enero	1.815	632	386	728
Febrero	1.684	597	344	1.068
Marzo	1.357	569	236	2.937
Abril	1.017	521	146	1.110
Mayo	515	360	105	1.025
Junio	540	428	77	1.007
Julio	1.136	175	368	941
Agosto	1.384	346	155	1.000
Septiembre	1.629	288	150	1.526
Octubre	2.811	500	170	1.485
Noviembre	2.015	715	151	1.186
Diciembre	1.398	464	100	1.031
Total	**17.301**	**5.595**	**2.388**	**15.044**
				40.328

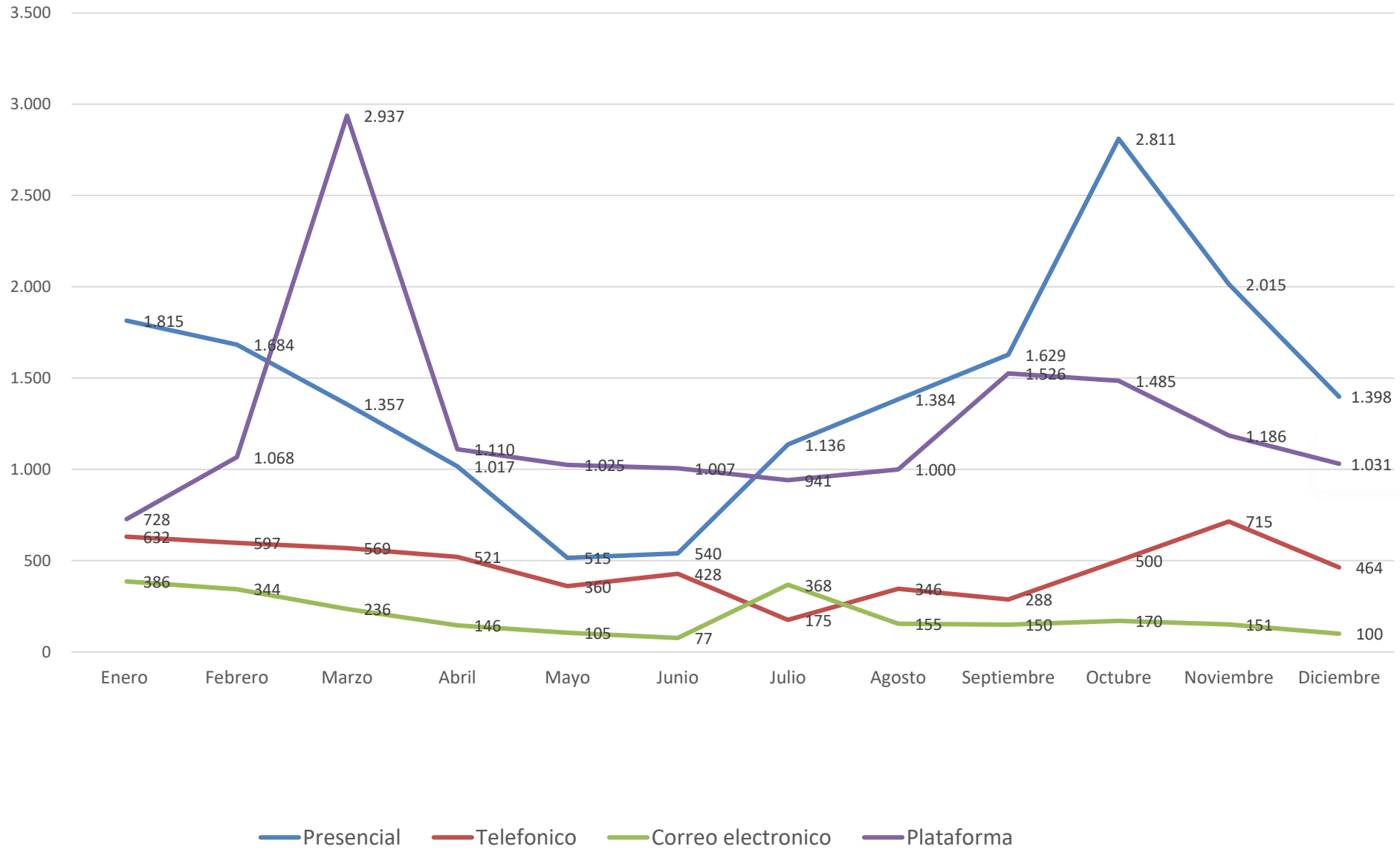
Consolidado vigencia 2018 mensual por canales = 40.328

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consolidado vigencia 2018 mensual por canales = 40.328

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

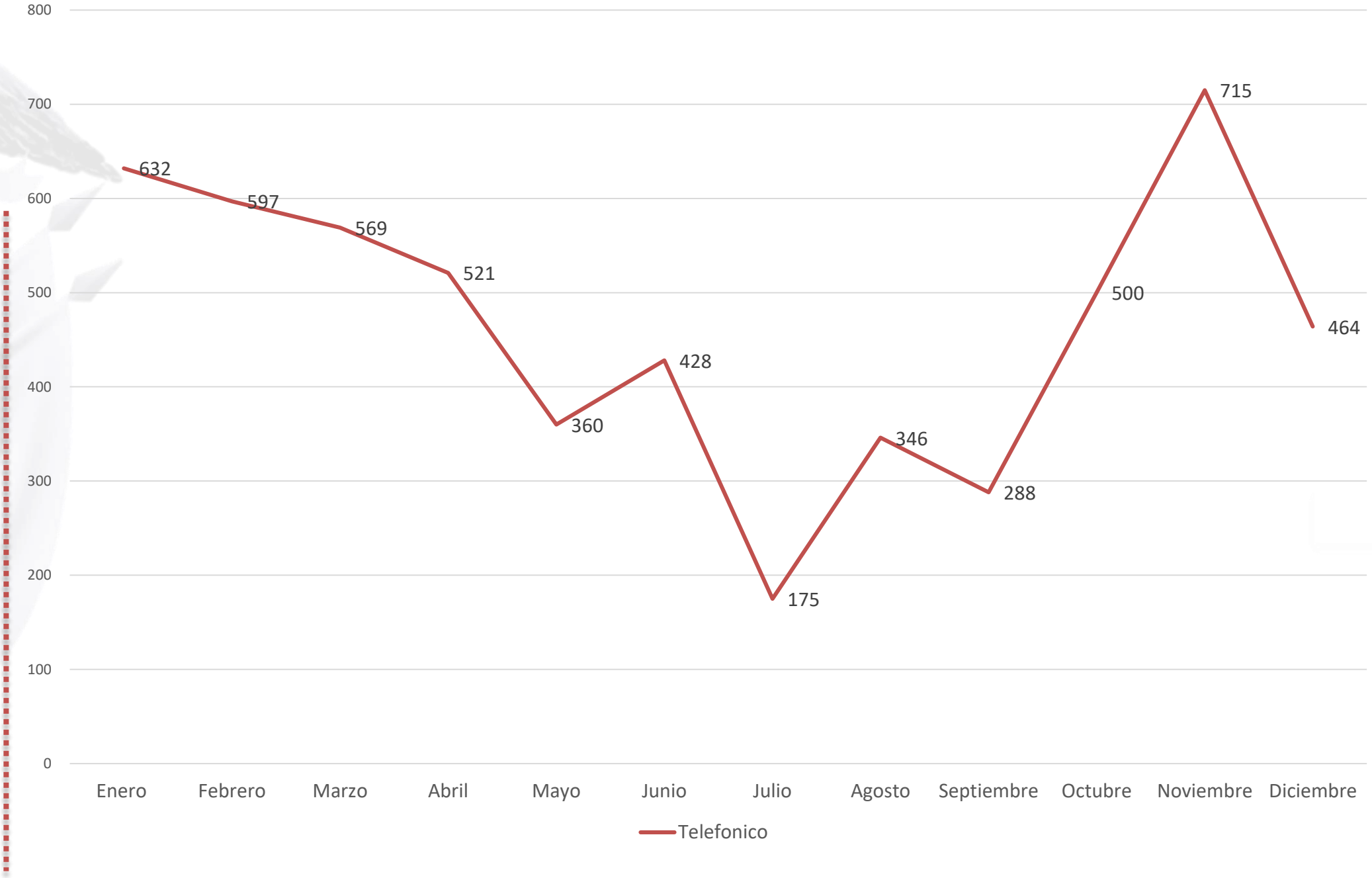


Tendencia Mensual por cada canal

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

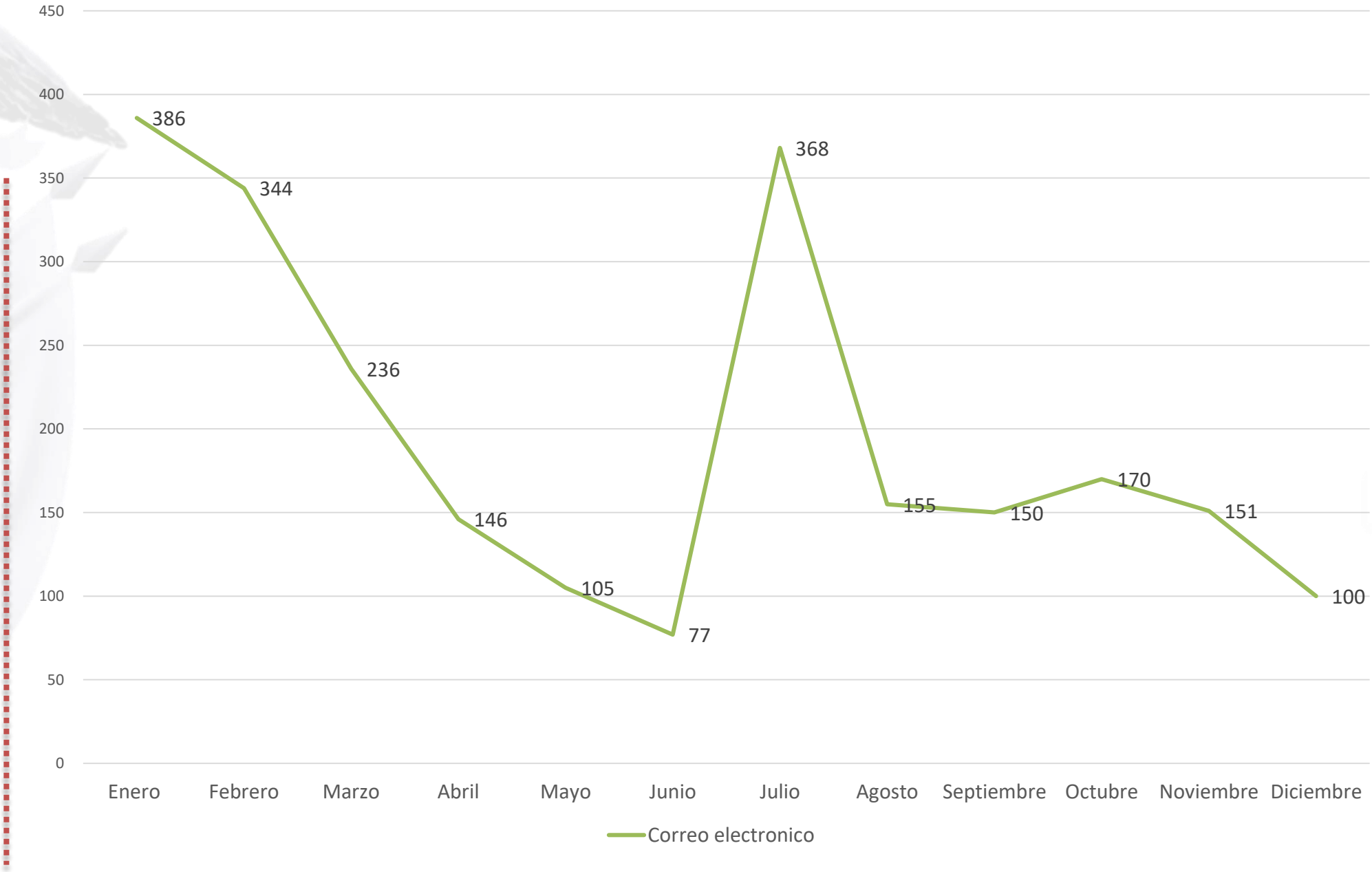
Tendencia Mensual por cada canal

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



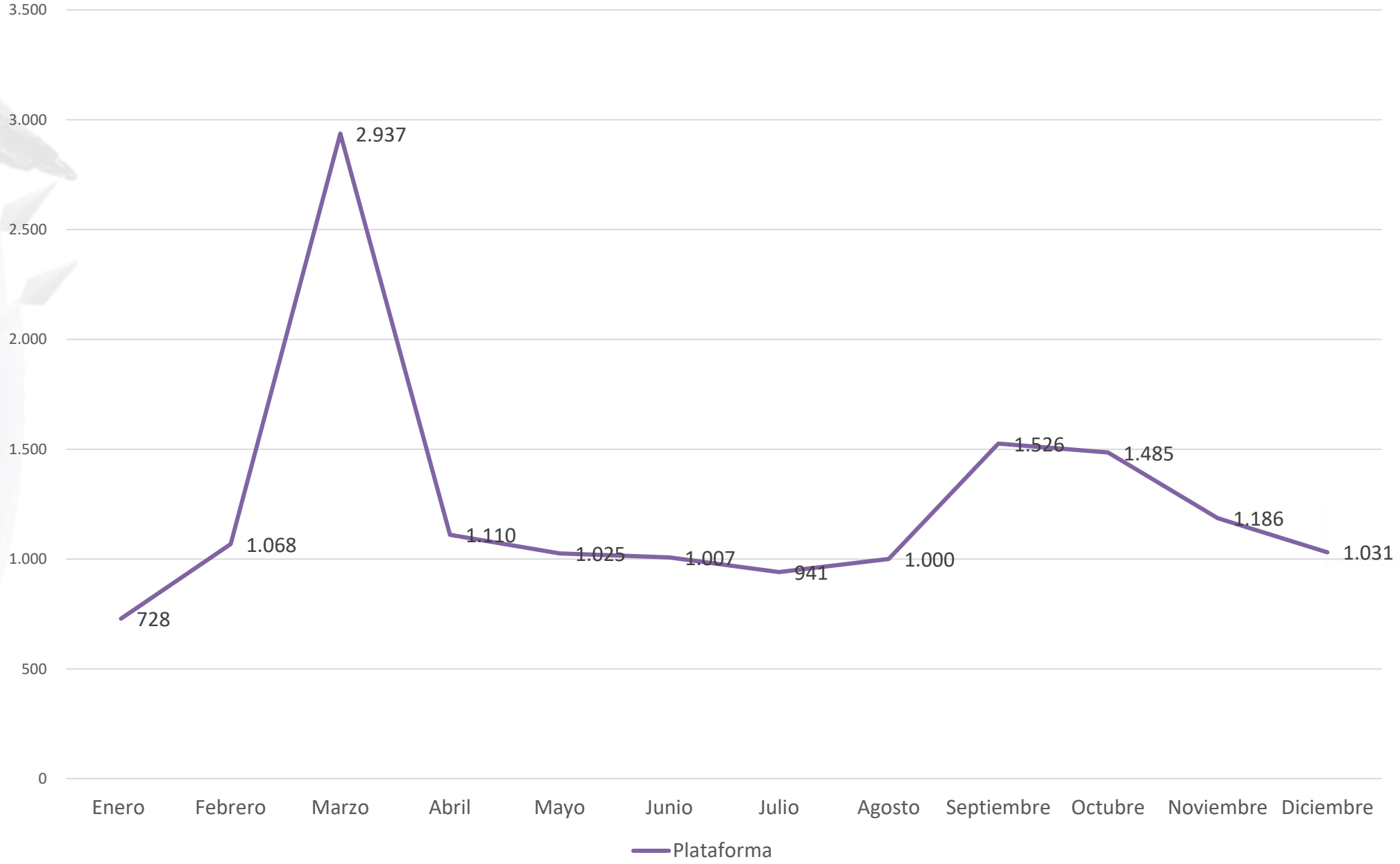
Tendencia Mensual por cada canal

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Tendencia Mensual por cada canal

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

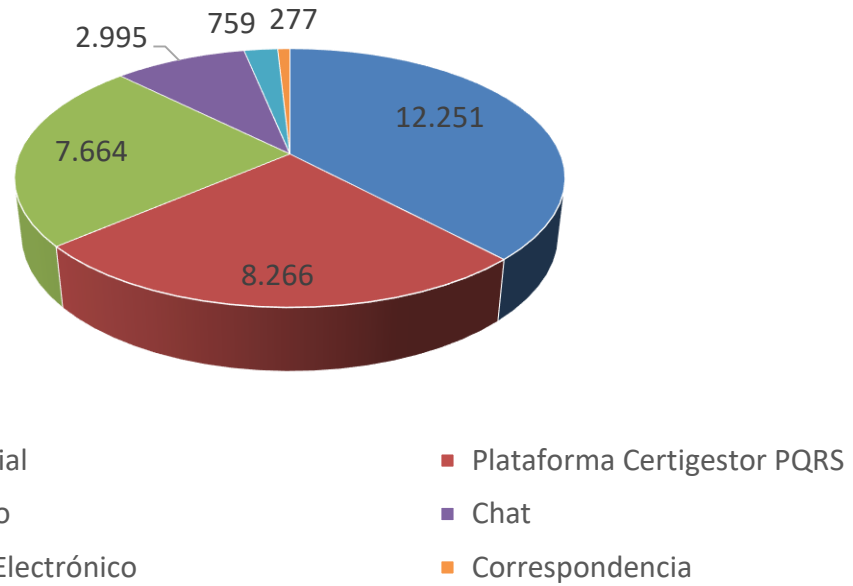


Vigencia 2017

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia	2017	Porcentaje
Presencial	12.251	38%
Plataforma Certigestor PQRS	8.266	26%
Teléfono	7.664	24%
Chat	2.995	9%
Correo Electrónico	759	2%
Correspondencia	277	1%
Total	**32.212**	100%

Dato Trimestral	Correspondencia	Correo Electrónico	Presencial	Teléfono	Chat	Plataforma Certigestor PQRS	Total
Primer	7	450	2.419	1.590	748	1.042	**6.256**
Segundo	227	171	1	3.326	2.247	2.299	**8.271**
Tercer	17	131	4.720	1.039	-	2.642	**8.549**
Cuarto	26	7	5.111	1.709	-	2.283	**9.136**
Total	277	759	12.251	7.664	2.995	8.266	**32.212**

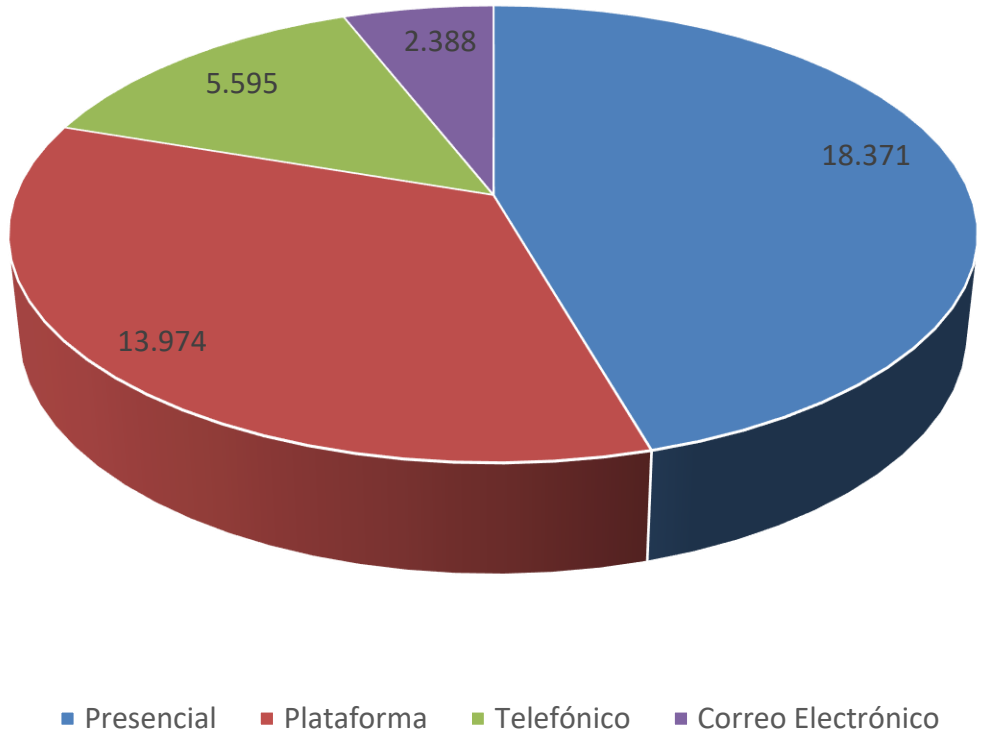


Vigencia 2018

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia	2018	Porcentaje
Presencial	18.371	46%
Plataforma	13.974	35%
Telefónico	5.595	14%
Correo Electrónico	2.388	6%
Total	40.328	100%

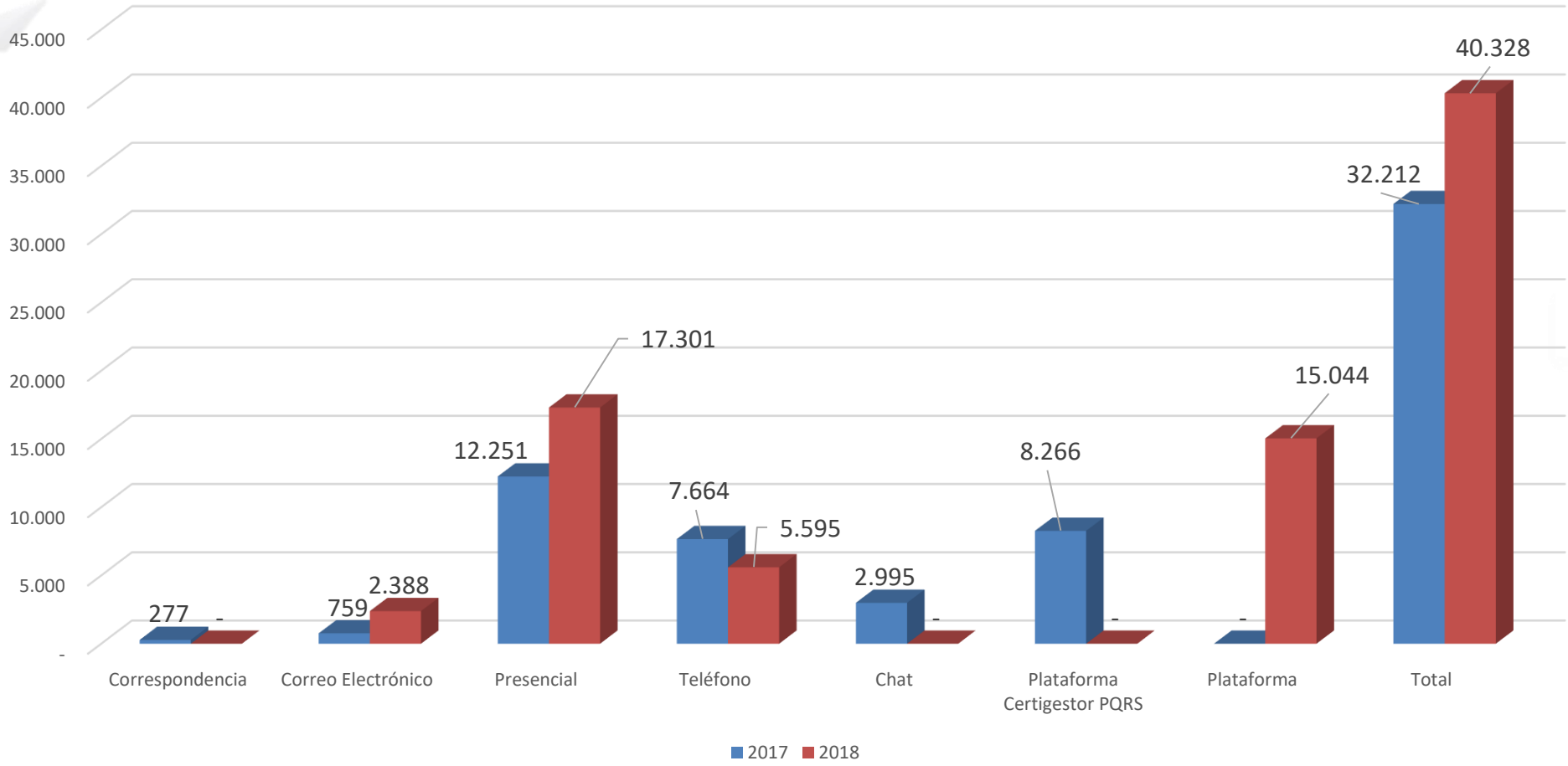
Dato Trimestral	Presencial	Telefonico	Correo electronico	Plataforma	Total
Primer	4.856	1.798	966	4.733	**12.353**
Segundo	3.142	1.309	328	2.072	**6.851**
Tercer	4.149	809	673	3.467	**9.098**
Cuarto	6.224	1.679	421	3.702	**12.026**
Total	**18.371**	**5.595**	**2.388**	**13.974**	**40.328**



Comparativo Vigencia 2017 vs. 2018

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

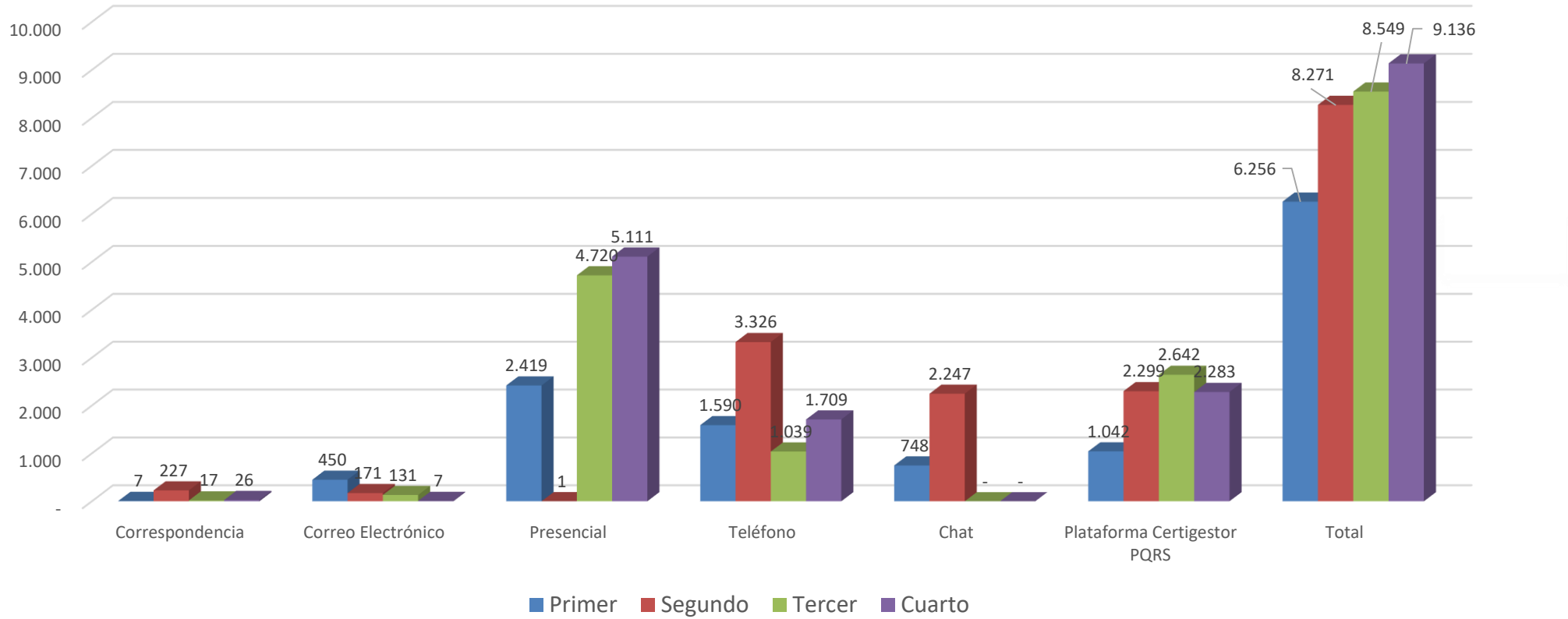
Vigencia	Correspondencia	Correo Electrónico	Presencial	Teléfono	Chat	Plataforma Certigestor PQRS	Plataforma	Total
2017	277	759	12.251	7.664	2.995	8.266	-	**32.212**
2018	-	2.388	18.371	5.595	-	-	13.974	**40.328**



Vigencia 2017 por trimestre

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

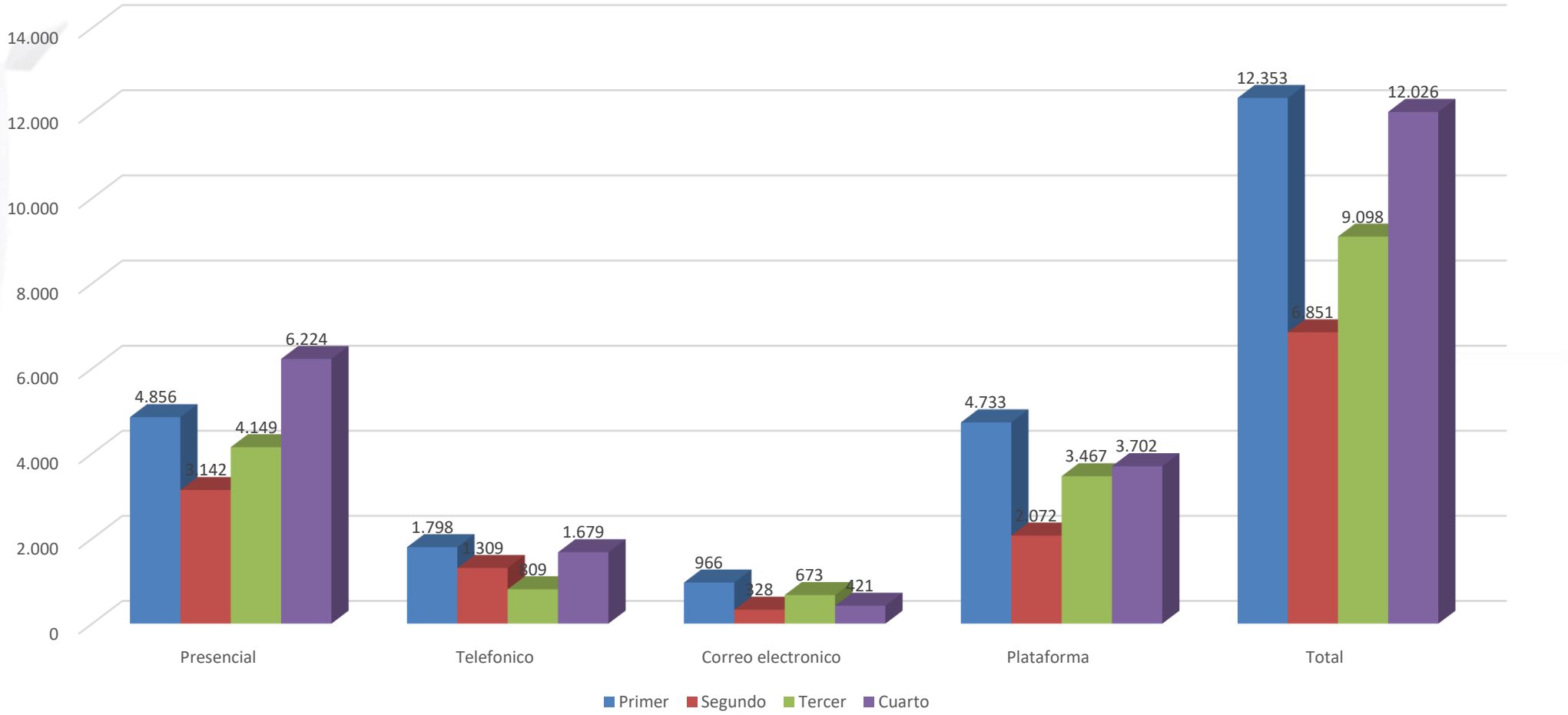
Valor Trimestral	Correspondencia	Correo Electrónico	Presencial	Teléfono	Chat	Plataforma Certigestor PQRS	Total
Primer	7	450	2.419	1.590	748	1.042	**6.256**
Segundo	227	171	1	3.326	2.247	2.299	**8.271**
Tercer	17	131	4.720	1.039	-	2.642	**8.549**
Cuarto	26	7	5.111	1.709	-	2.283	**9.136**
Total	277	759	12.251	7.664	2.995	8.266	**32.212**



Vigencia 2018 por trimestre

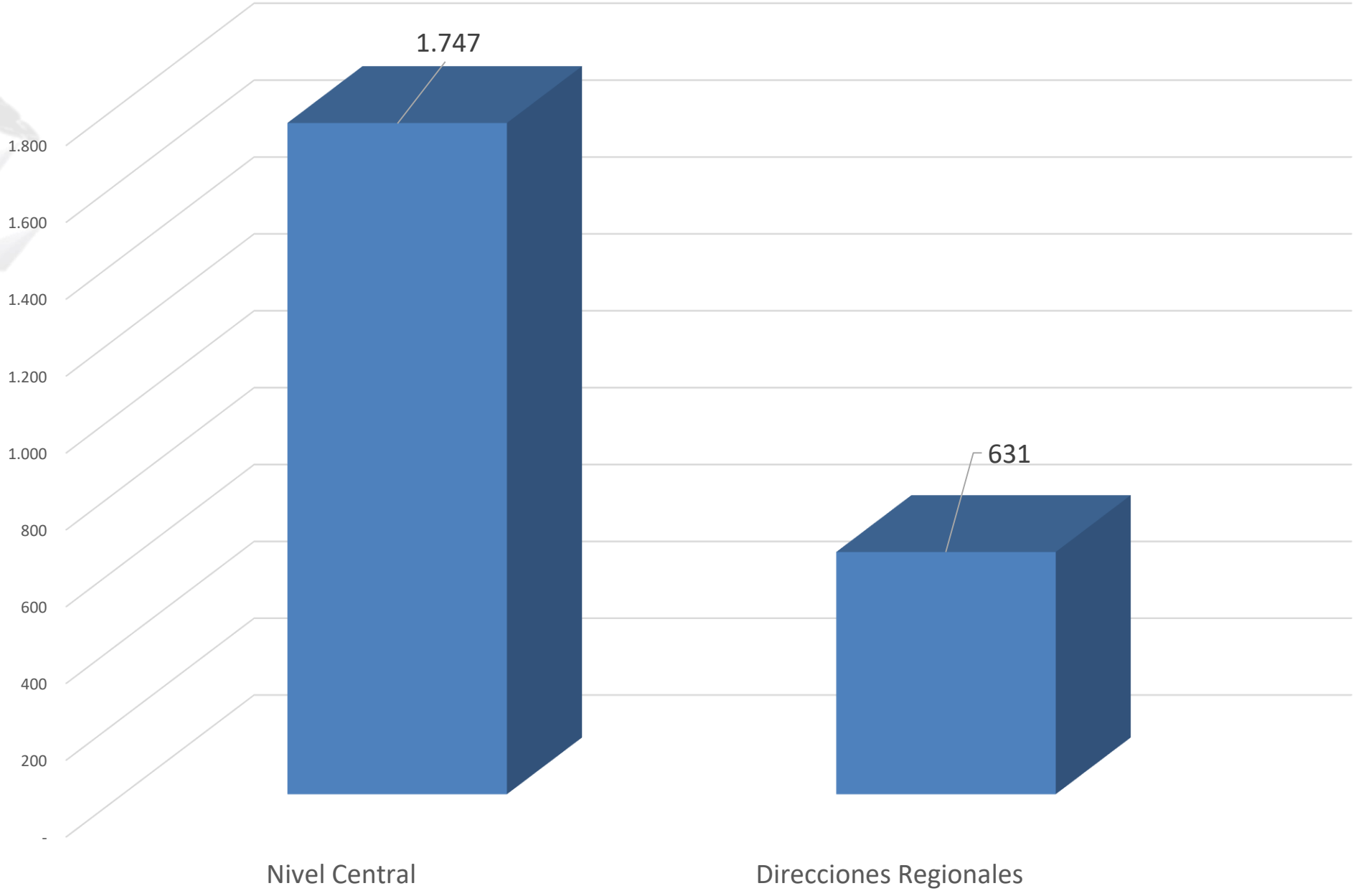
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Valor Trimestral	Presencial	Telefonico	Correo electronico	Plataforma	Total
Primer	4.856	1.798	966	4.733	**12.353**
Segundo	3.142	1.309	328	2.072	**6.851**
Tercer	4.149	809	673	3.467	**9.098**
Cuarto	6.224	1.679	421	3.702	**12.026**
Total	**18.371**	**5.595**	**2.388**	**13.974**	**40.328**

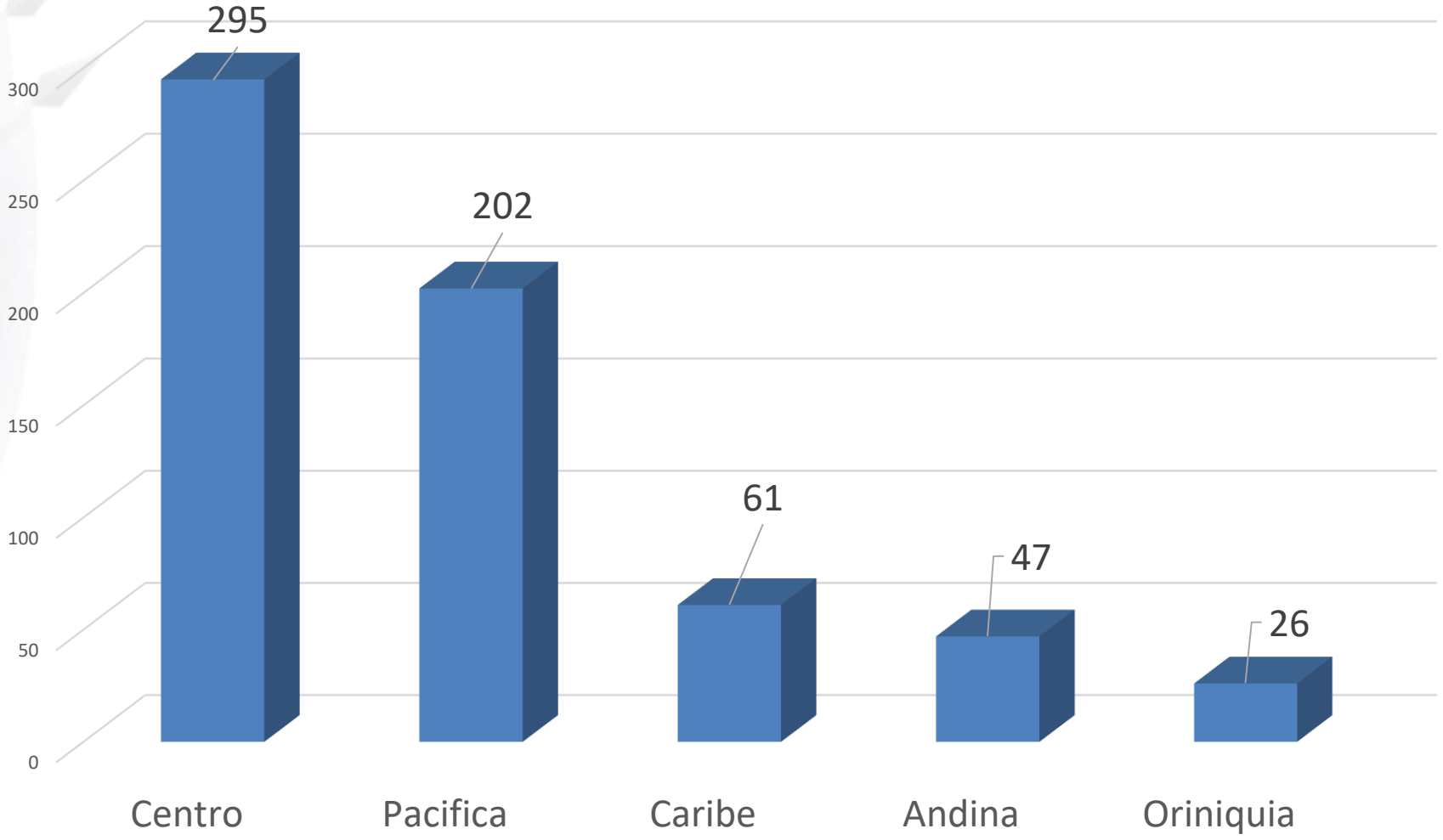


PQRS Certicamara (en proceso de validación) = 2.378

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal virtual - Certicamara (en proceso de validación) – Regionales = 631

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Regional	PQRS Abiertas Certicamara
Centro	295
Pacífica	202
Caribe	61
Andina	47
Oriniquia	26
Total	**631**