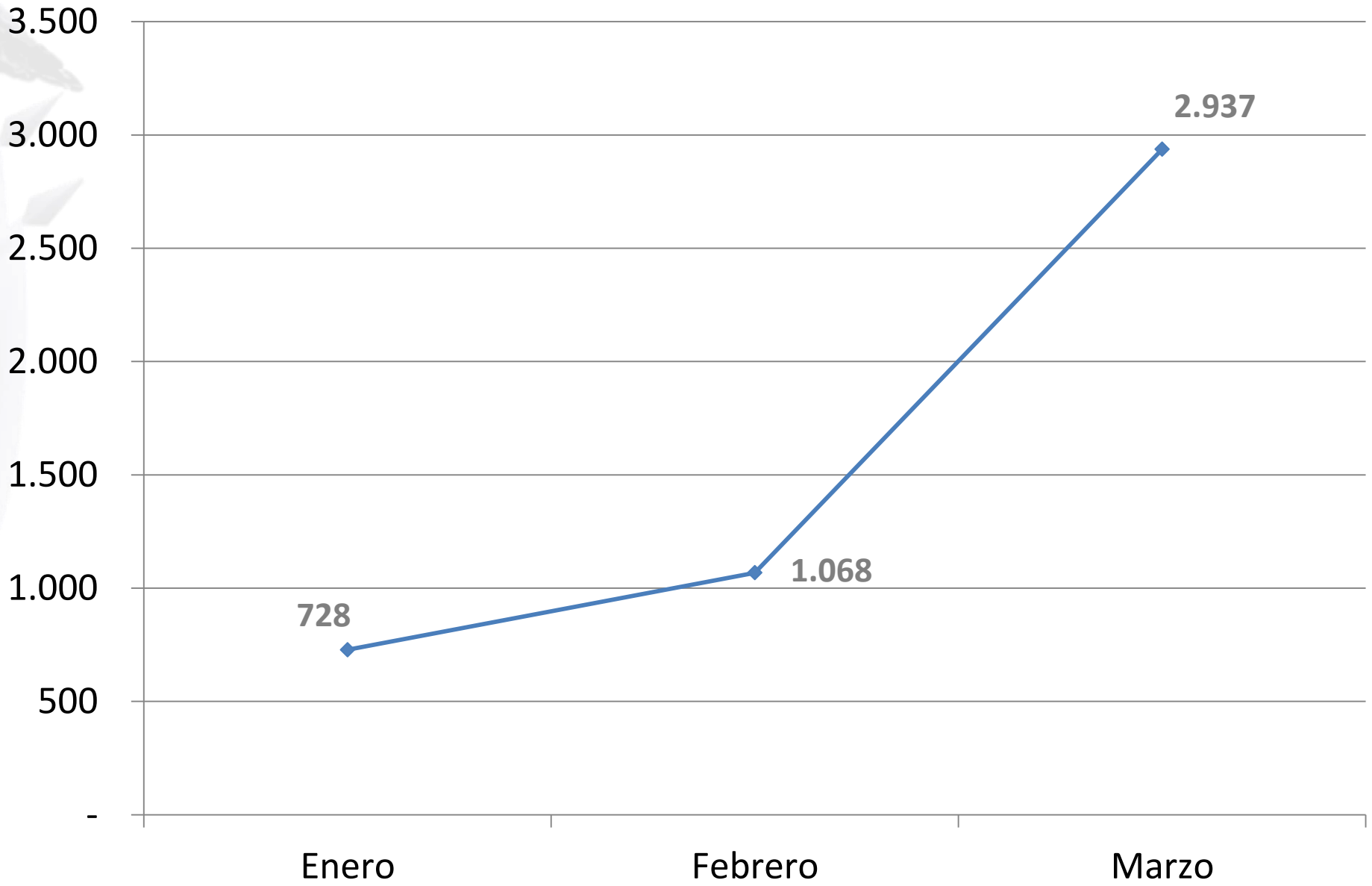
INFORME PQRS
PRIMER TRIMESTRE 2018
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Datos suministrados por Certicamara

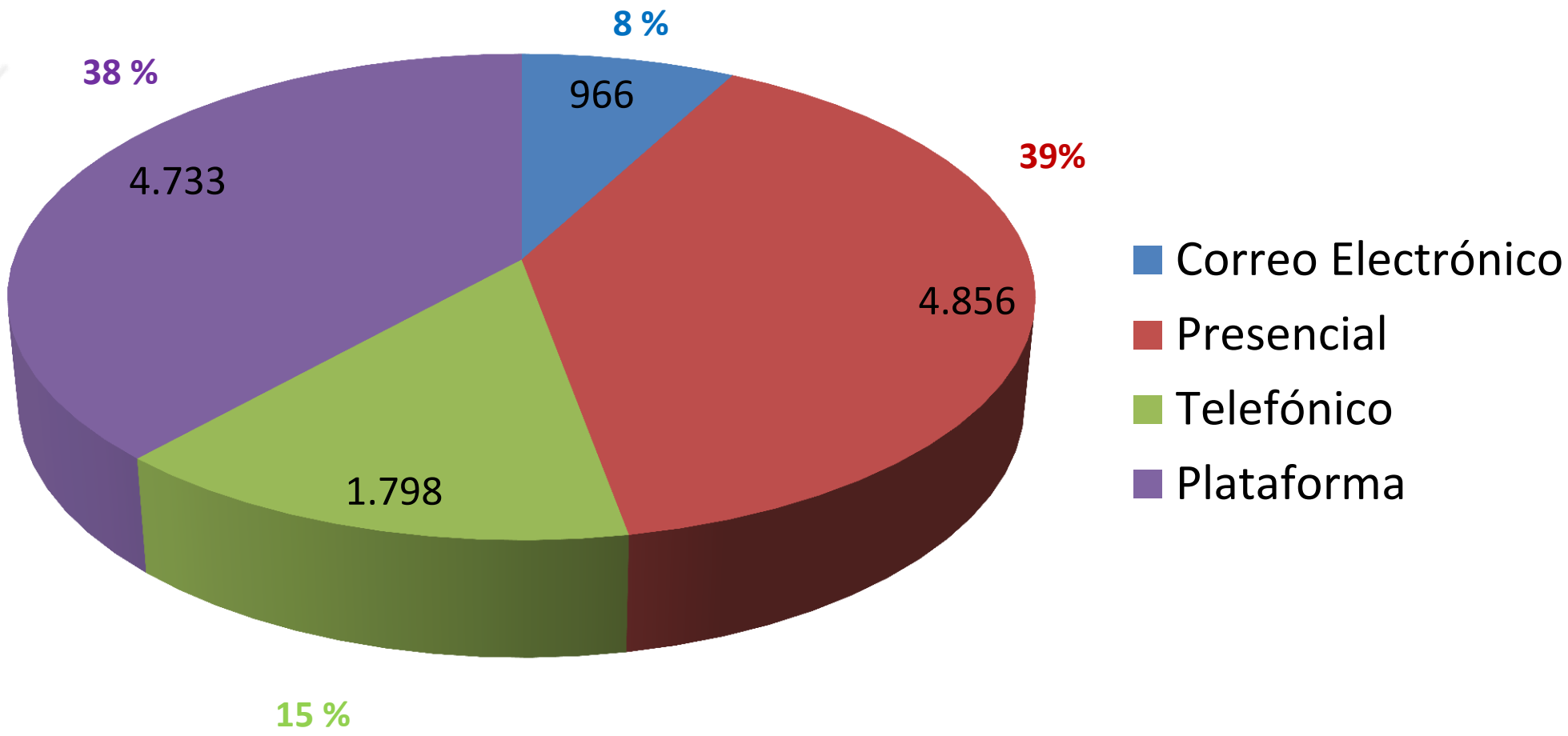
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias - PQRS radicadas durante el primer trimestre 2018 = 4.733
Canal de Atención: Plataforma



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

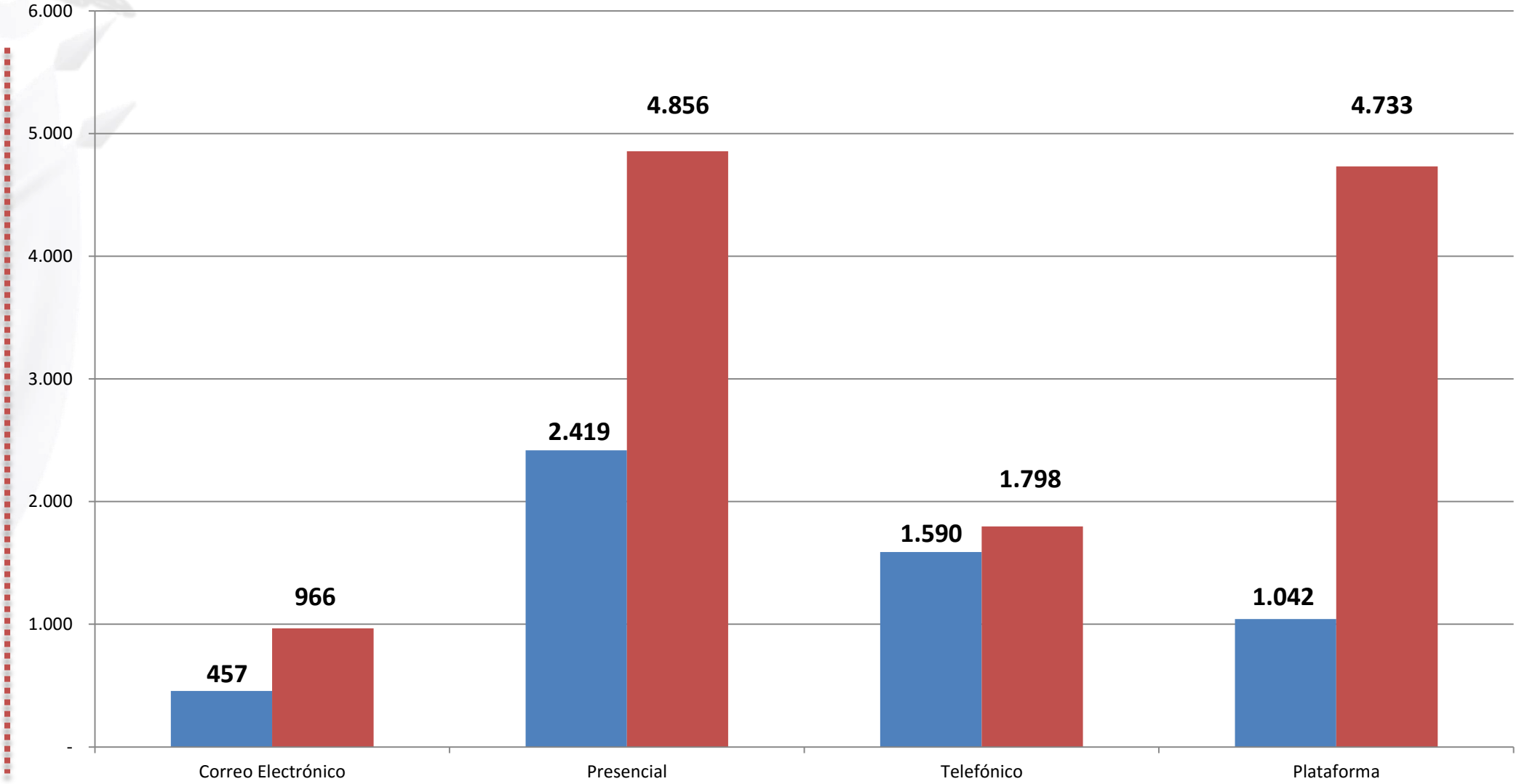
Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias - PQRS
Primer trimestre 2018
Todos los canales de atención = 12.353



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

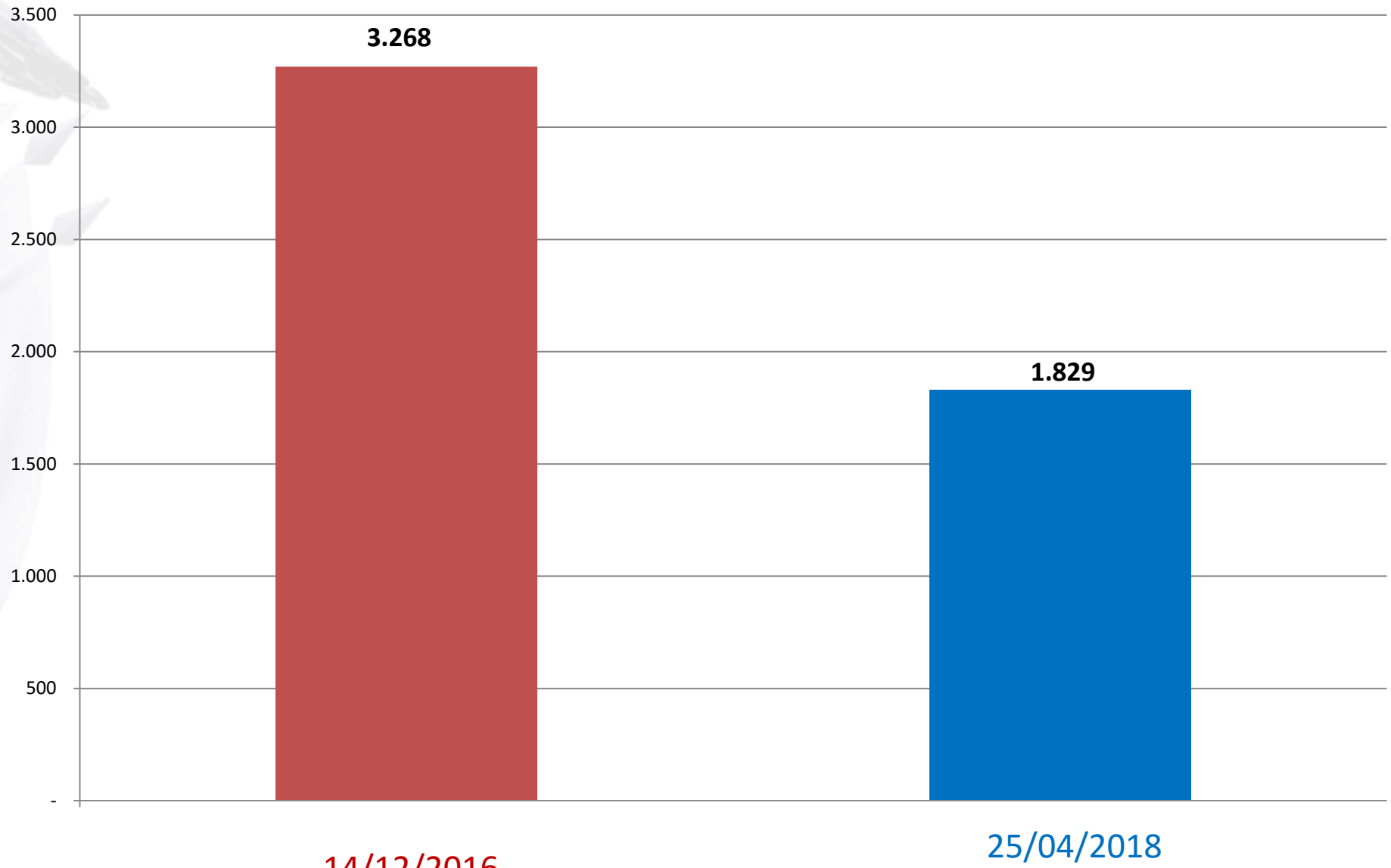
Comparativo PQRS recibidas por todos los canales, primer trimestre 2017 Vs. 2018

2017 = 5.508 **2018 = 12.353**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

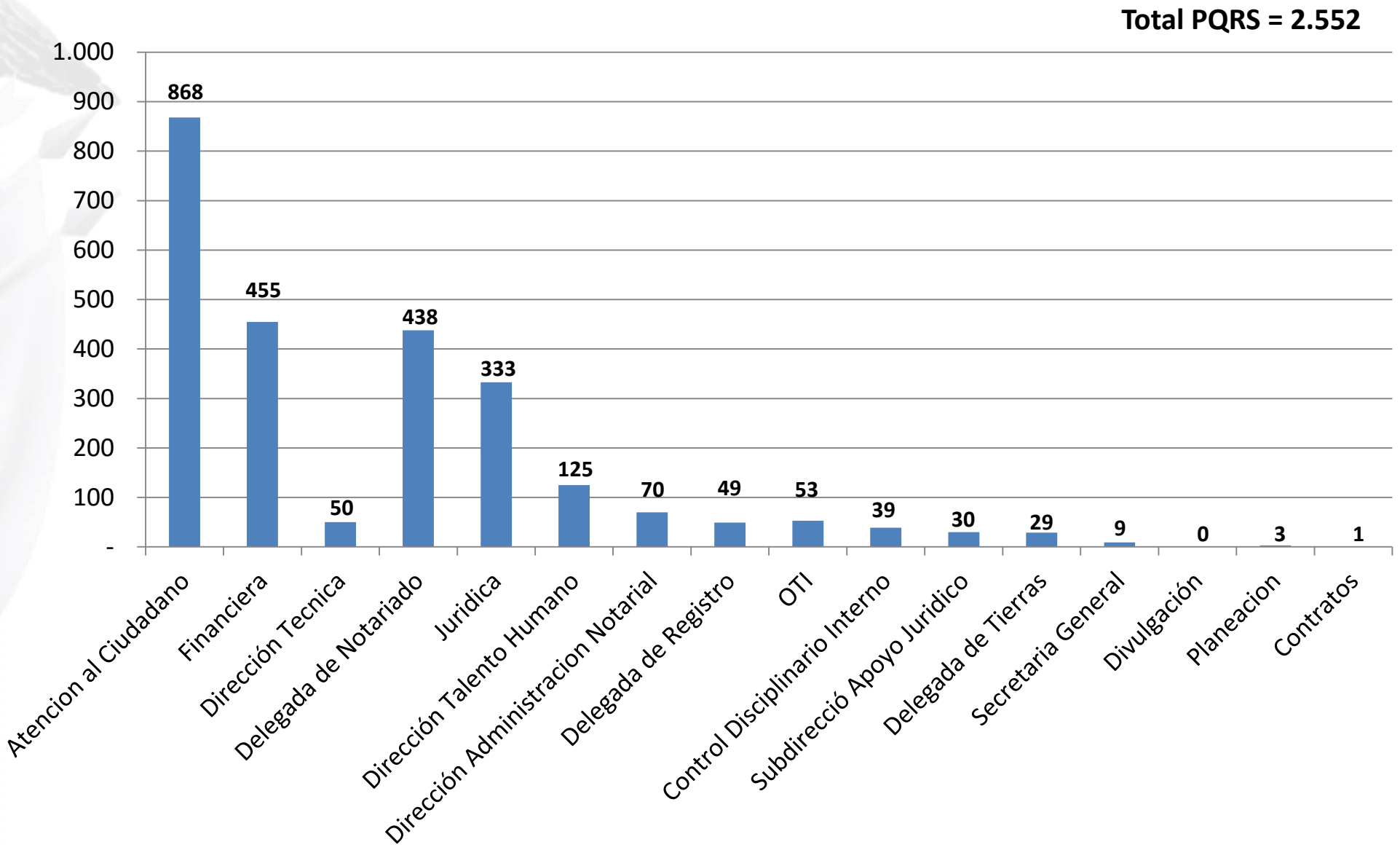
Comparativo avance Nivel Central PQRS abiertas al 14 de Dic. 2016 Vs. abiertas al 25 de Abril 2018



Se redujo en un 56%

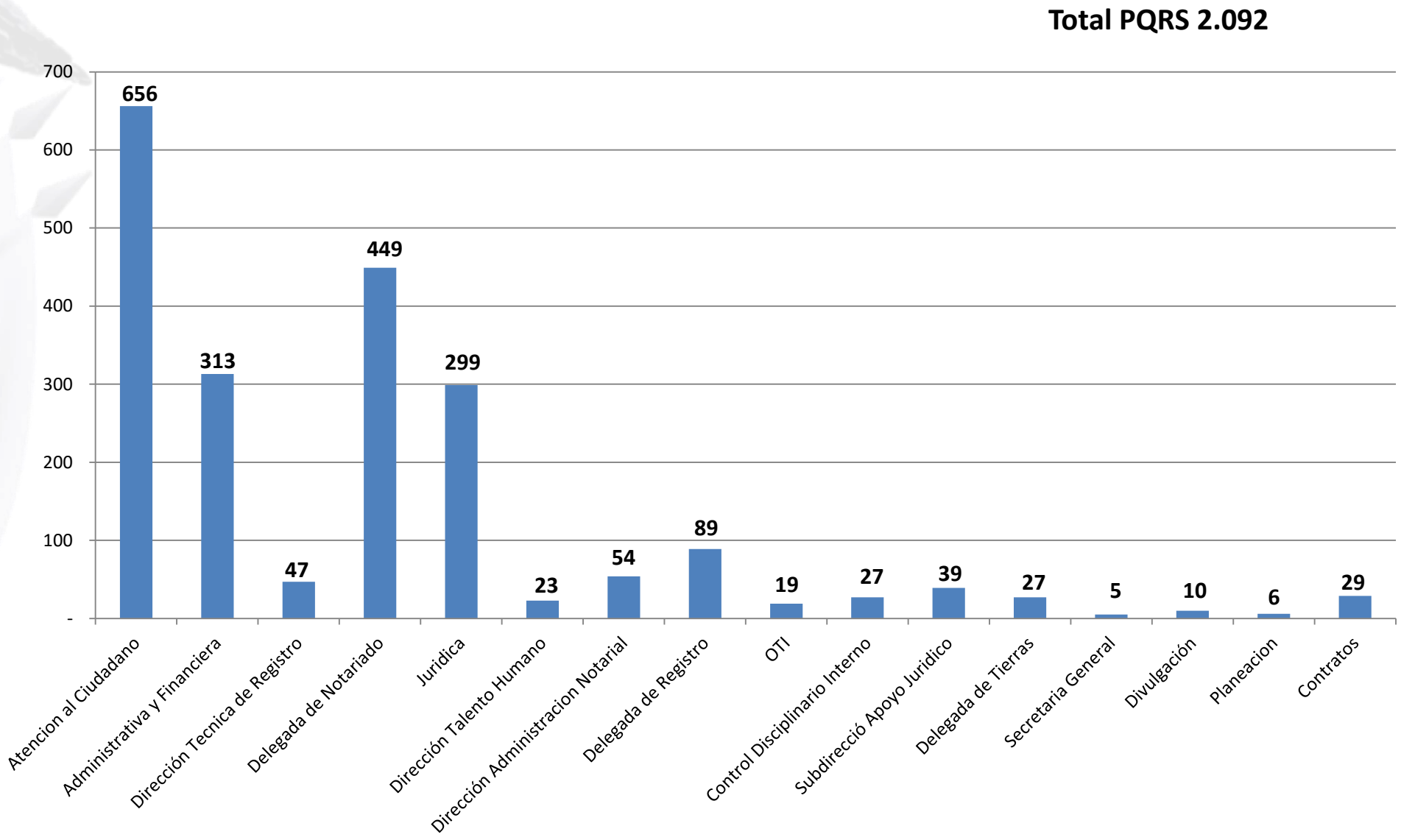
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel Central PQRS por dependencias abiertas al 14 de Dic. 2016 Vs. abiertas al 25 de Abril 2018



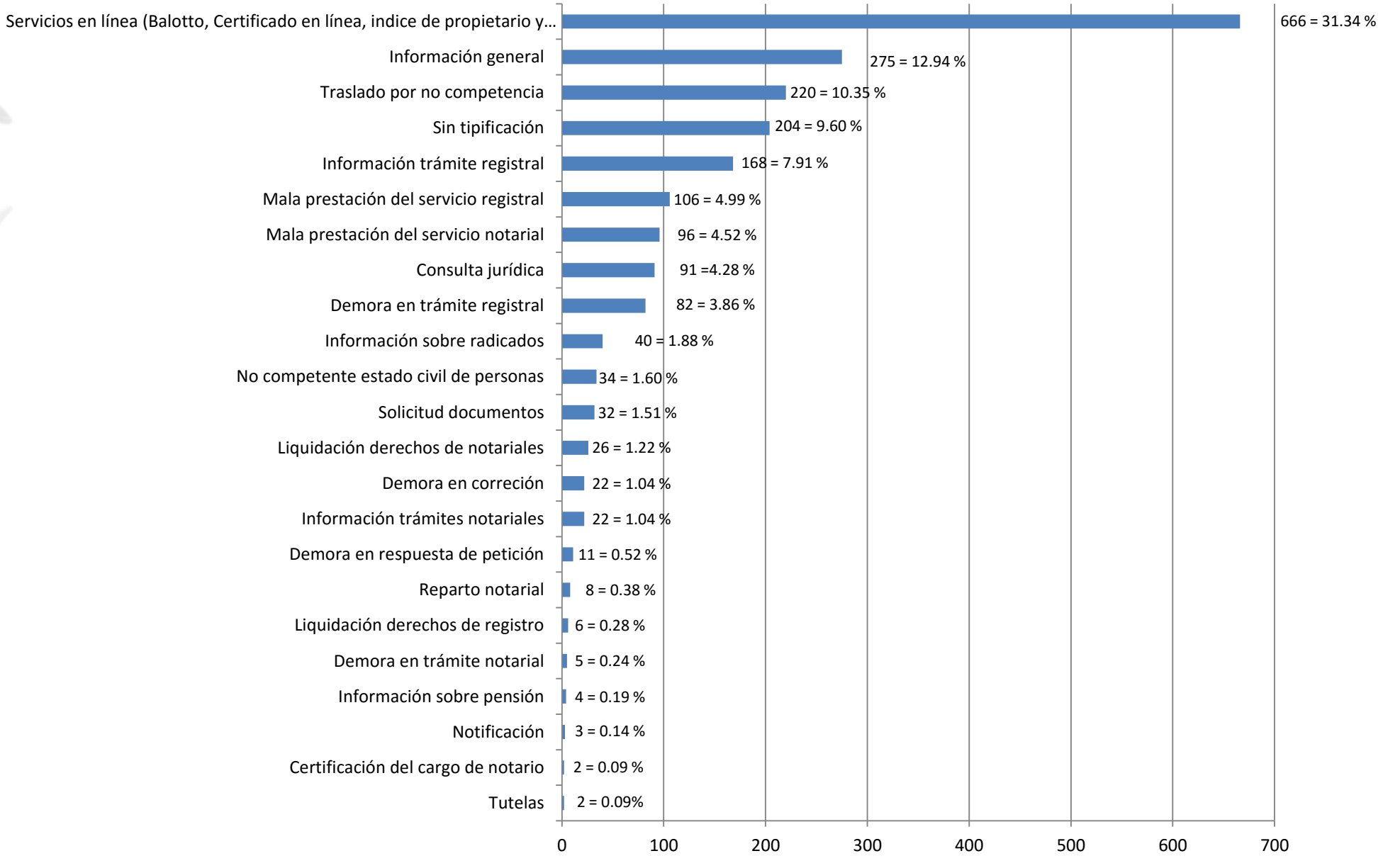
Acumulado PQRS abiertas al 17 de mayo de 2018

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipificación primer Febrero y Marzo 2018



ANÁLISIS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comparando el primer trimestre del 2017 Vs. el primer trimestre, se observa un incremento de las PQRS en mas del 100% (112%).
- Los canales más utilizados por los ciudadanos, son el presencial y el virtual, con un porcentaje muy similar.
- Comparando el número de PQRS abiertas en el nivel central, del 14 de Diciembre de 2016 (3.268) al 25 de Abril de 2018 (1.829), puede observarse una reducción del 56%.
- Se observa, que el mayor número de PQRS, corresponde a la prestación de los servicios en línea con un 31.34%

RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Establecer un mecanismo de respuesta inmediata a las quejas por los servicios en linea.
- Tipificacion detallada de las PQRS con el fin de elaborar estadisticas para la recomendacion de acciones de mejora.
- Aprovechamiento del Nuevo Modulo de PQR con el fin de integrar varios canales de atencion.