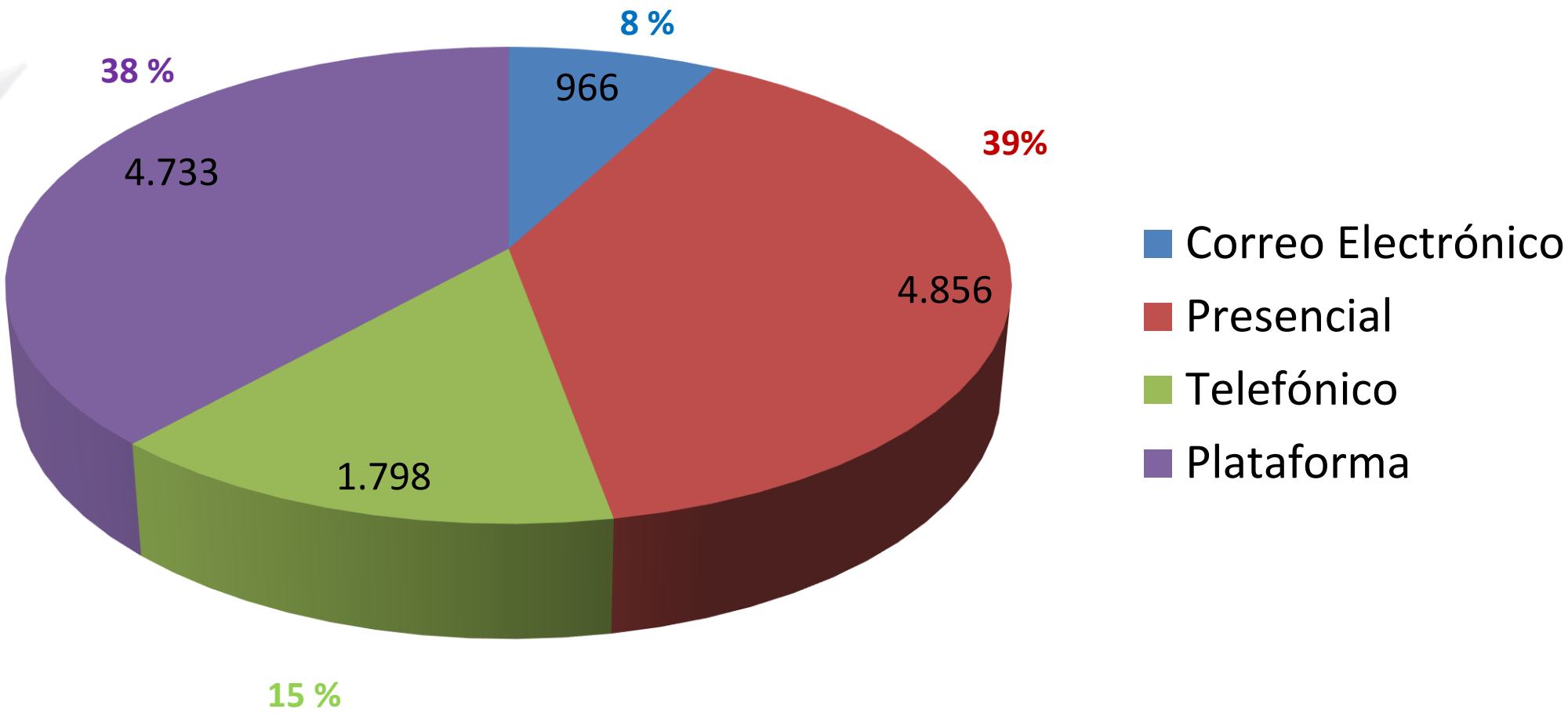
INFORME PQRS
SEGUNDO TRIMESTRE 2018
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Datos suministrados por Certicamara

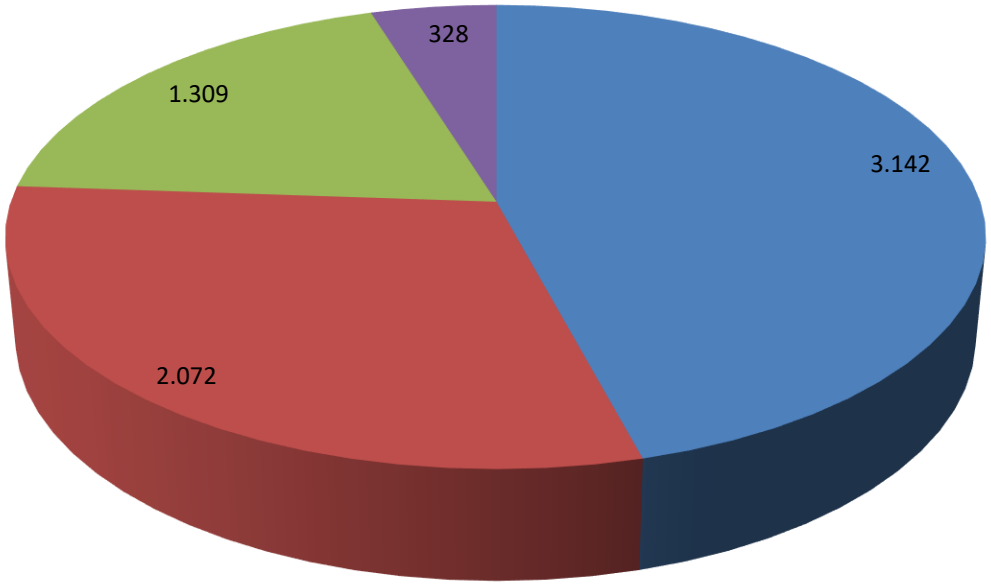
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

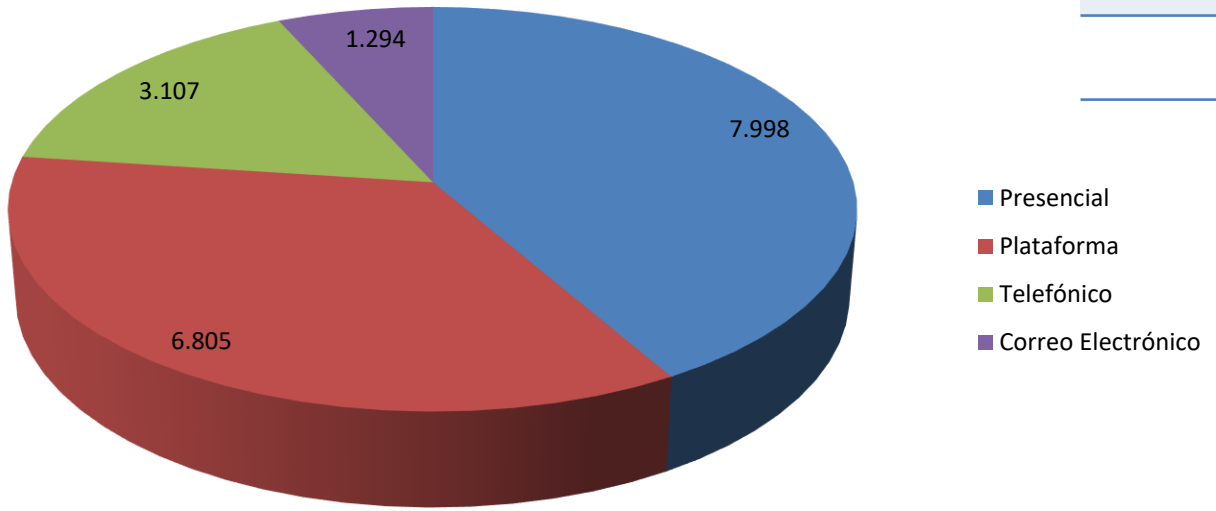
Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias - PQRS
Segundo trimestre 2018
Todos los canales de atención = 6.851



Canales	Cantidad	Porcentaje
Plataforma	3.142	45,86%
Presencial	2.072	30,24%
Telefónico	1.309	19,11%
Correo Electrónico	328	4,79%
Total	**6.851**	**100,00%**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias - PQRS
Primer Semestre 2018
Todos los canales de atención = 19.204

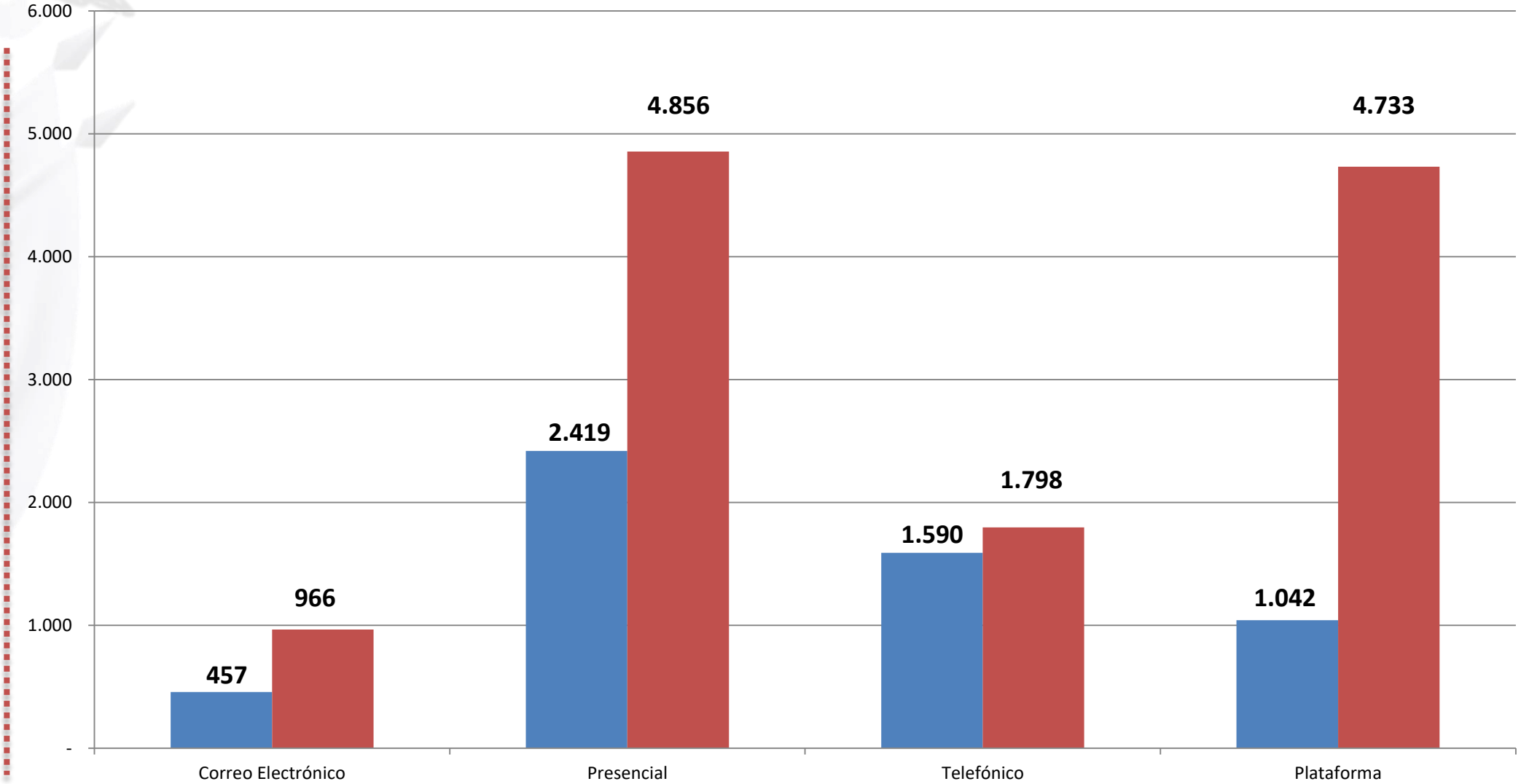


Canales	Cantidad	Porcentaje
Presencial	7.998	41,65%
Plataforma	6.805	35,44%
Telefónico	3.107	16,18%
Correo Electrónico	1.294	6,74%
Total	**19.204**	**100,00%**

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

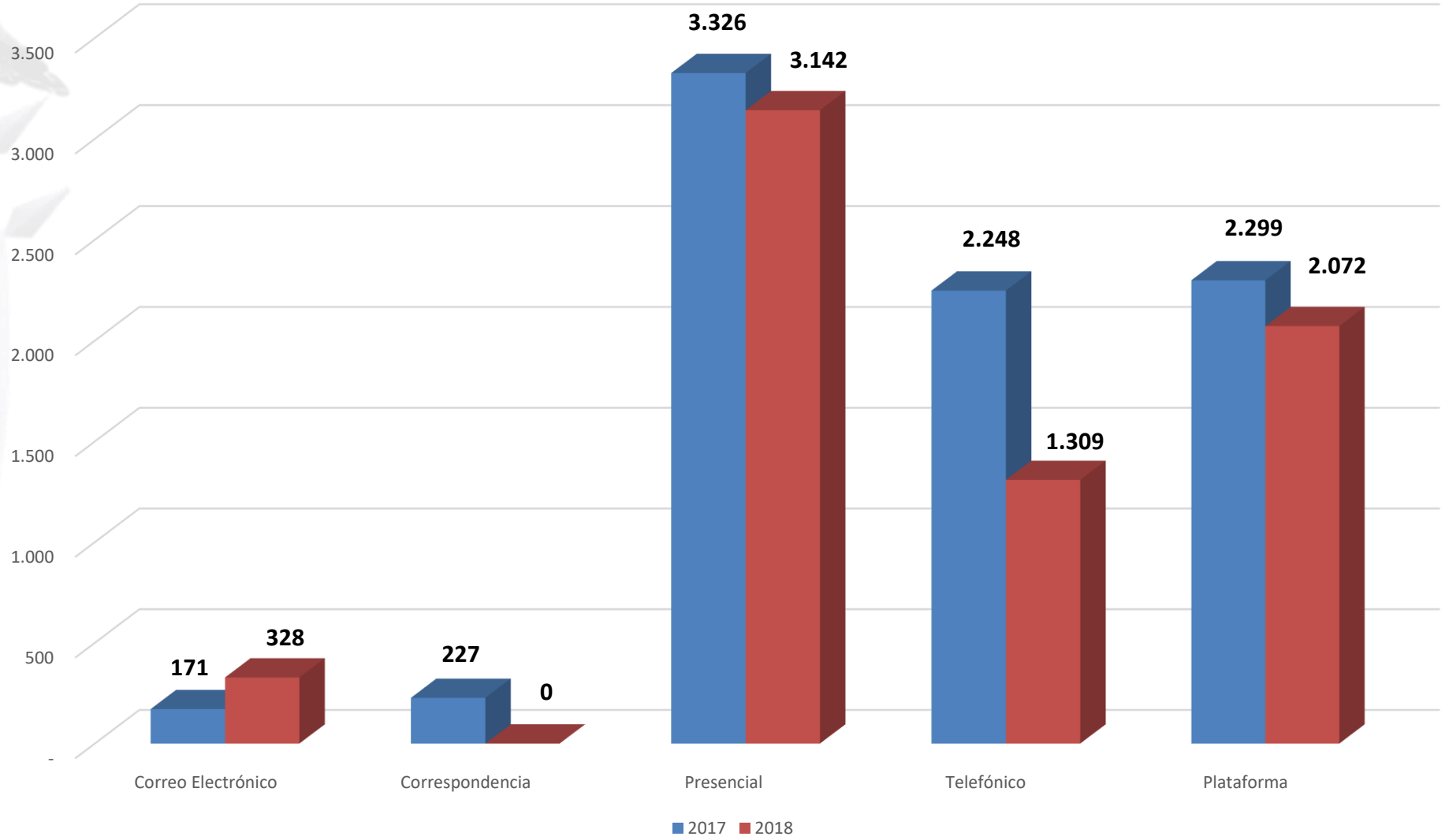
2017 = 5.508 **2018 = 12.353**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

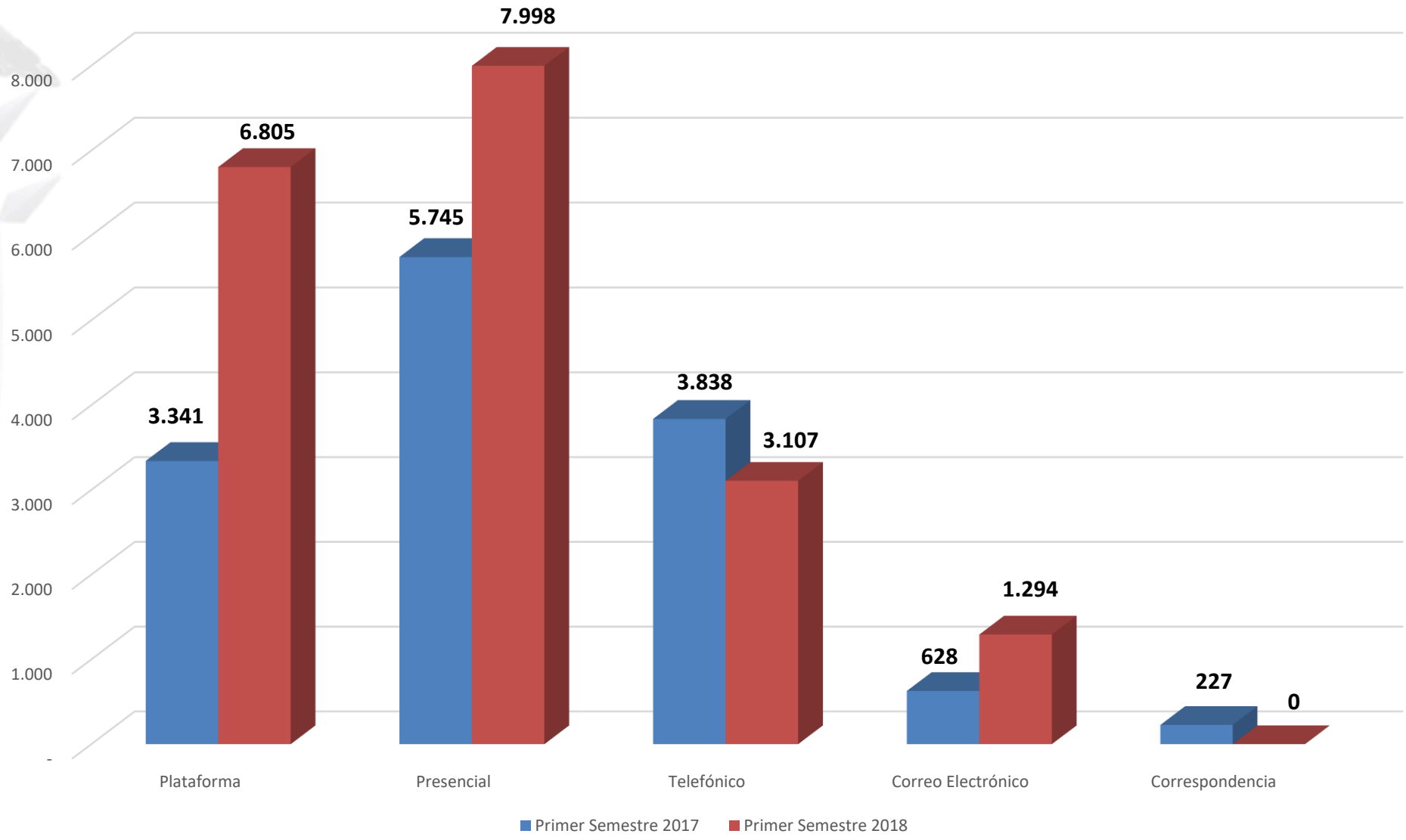
Comparativo PQRS recibidas por todos los canales. Segundo trimestre 2017 Vs. 2018



Nota:
En el año 2018, los datos del canal de Correspondencia se sumaron a los datos del canal Plataforma debido a que no es posible obtener los datos por separado.

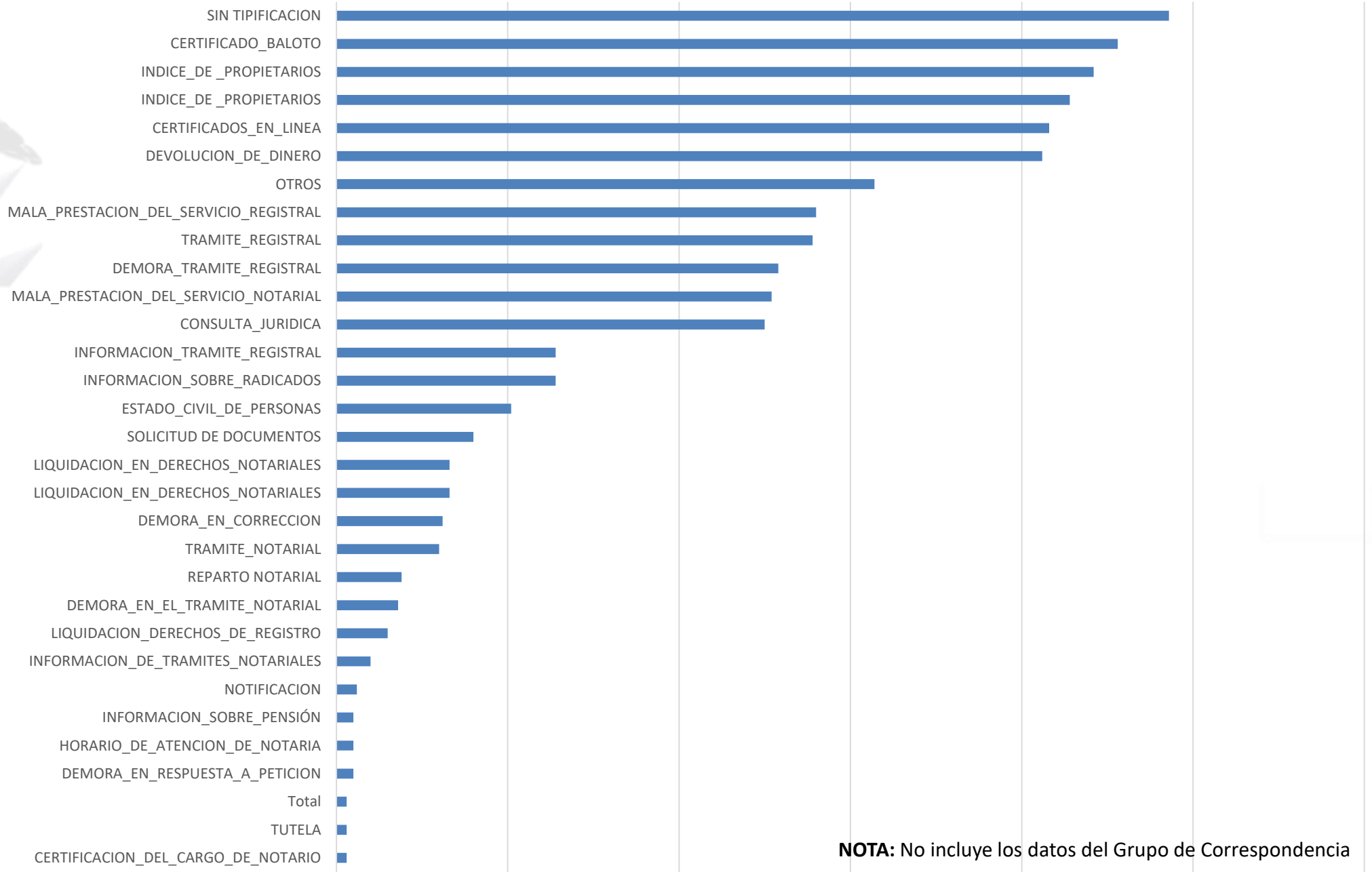
Comparativo PQRS recibidas por todos los canales.
Primer Semestre 2017 Vs. 2018

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Tipología PQRS Nivel Central. Primer trimestre 2018 (Sub-Total 2853)

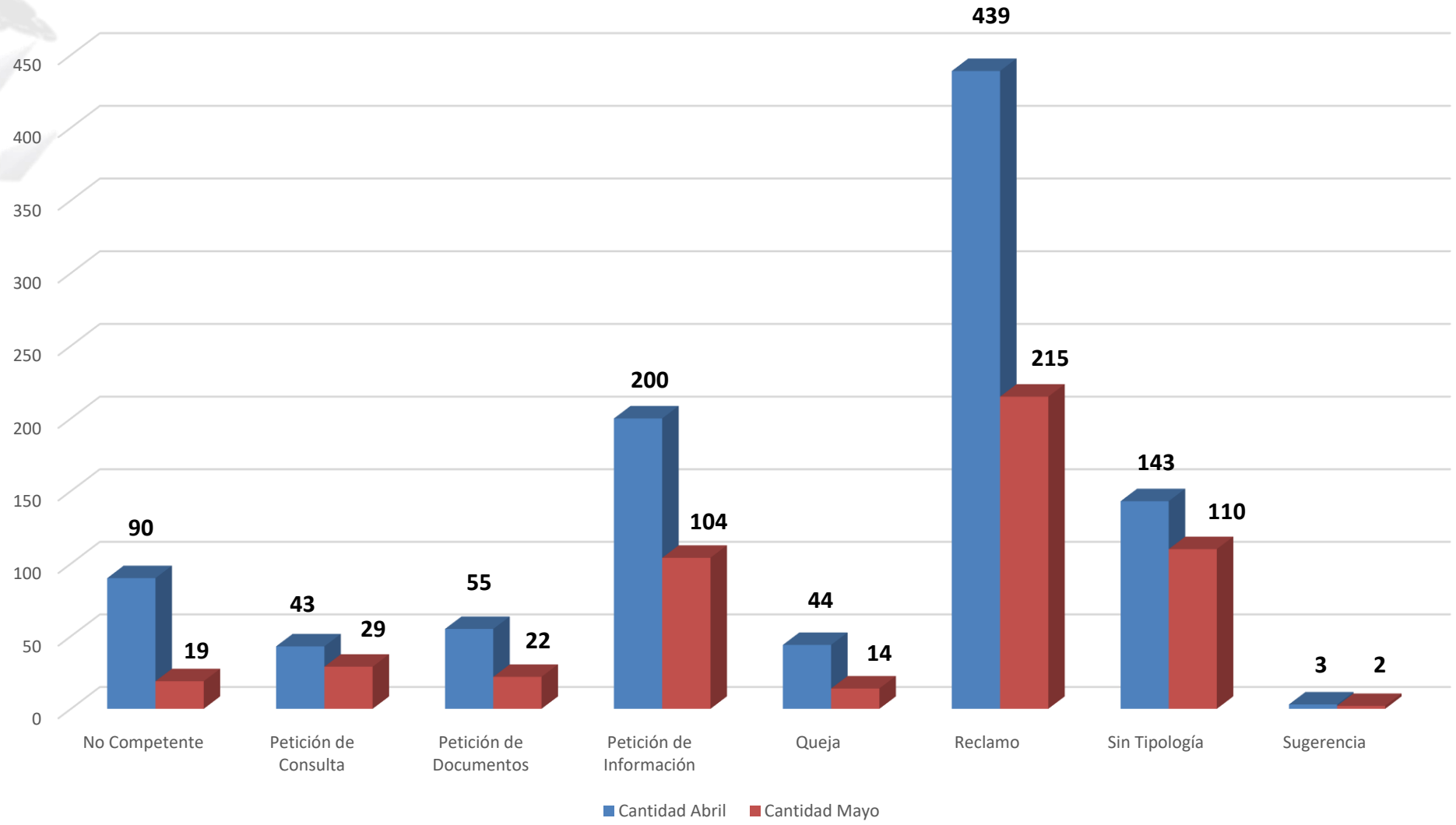
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



NOTA: No incluye los datos del Grupo de Correspondencia

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

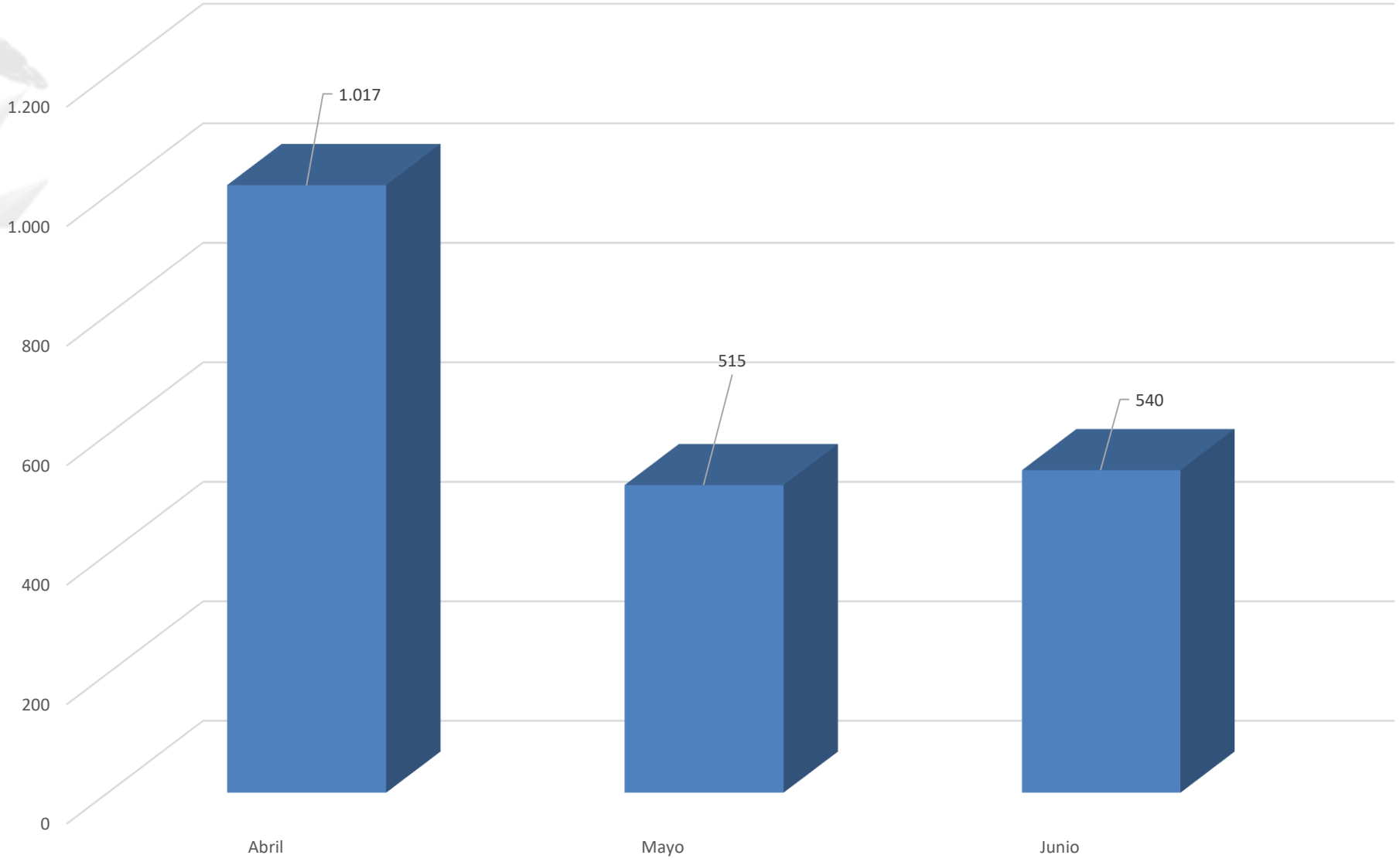
Tipología Abril (1.017) y Mayo (515) de 2018



Nota: Datos suministrados por la Empresa Certicamara según medio magnético (Radicado el 26 de junio de 2018) N

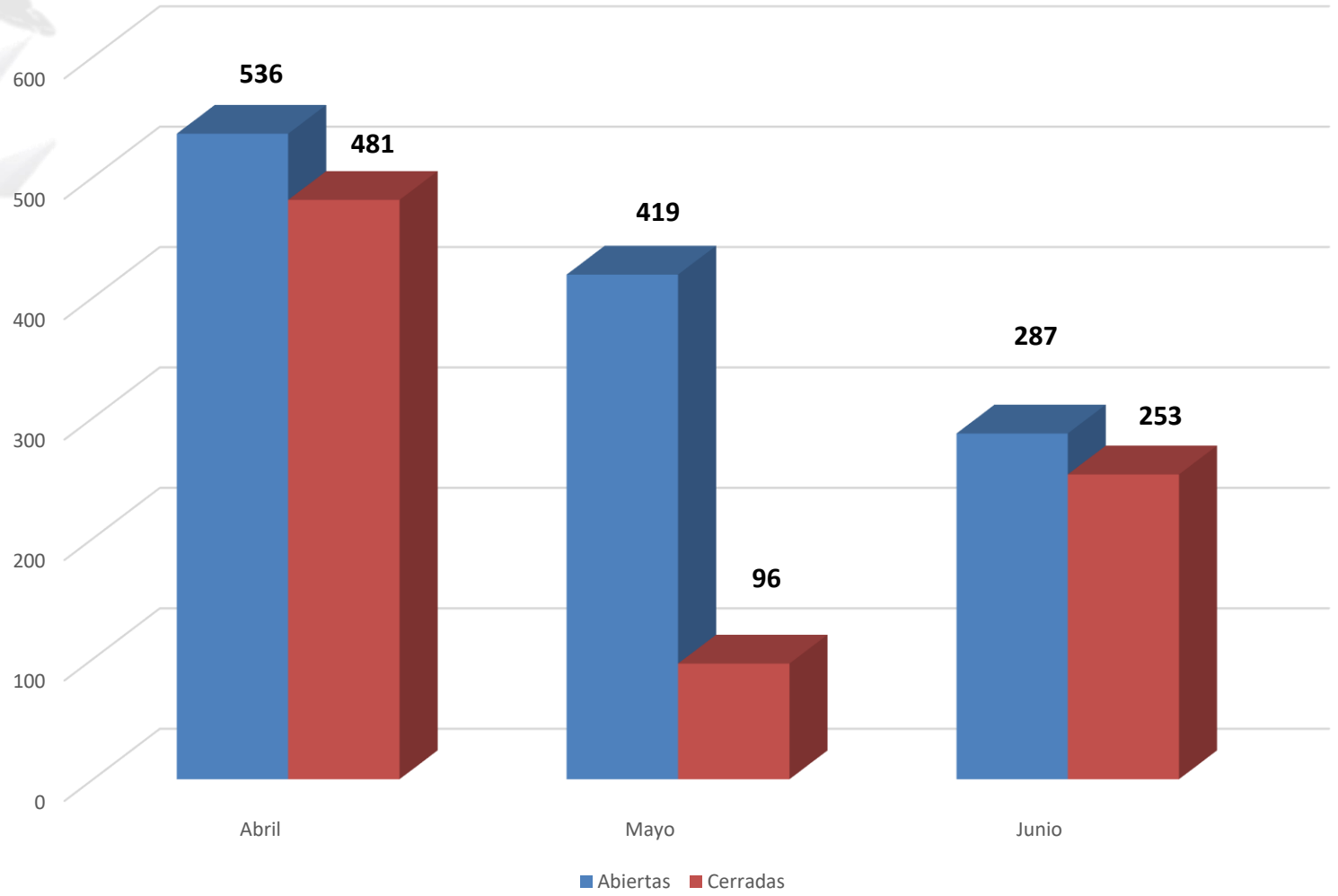
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS Radicadas Canal Virtual - Segundo Trimestre 2018
Total = 2.072



PQRS radicadas en el trimestre por medio del canal virtual (Nivel Central y ORIP's)
Estado abiertas y cerradas

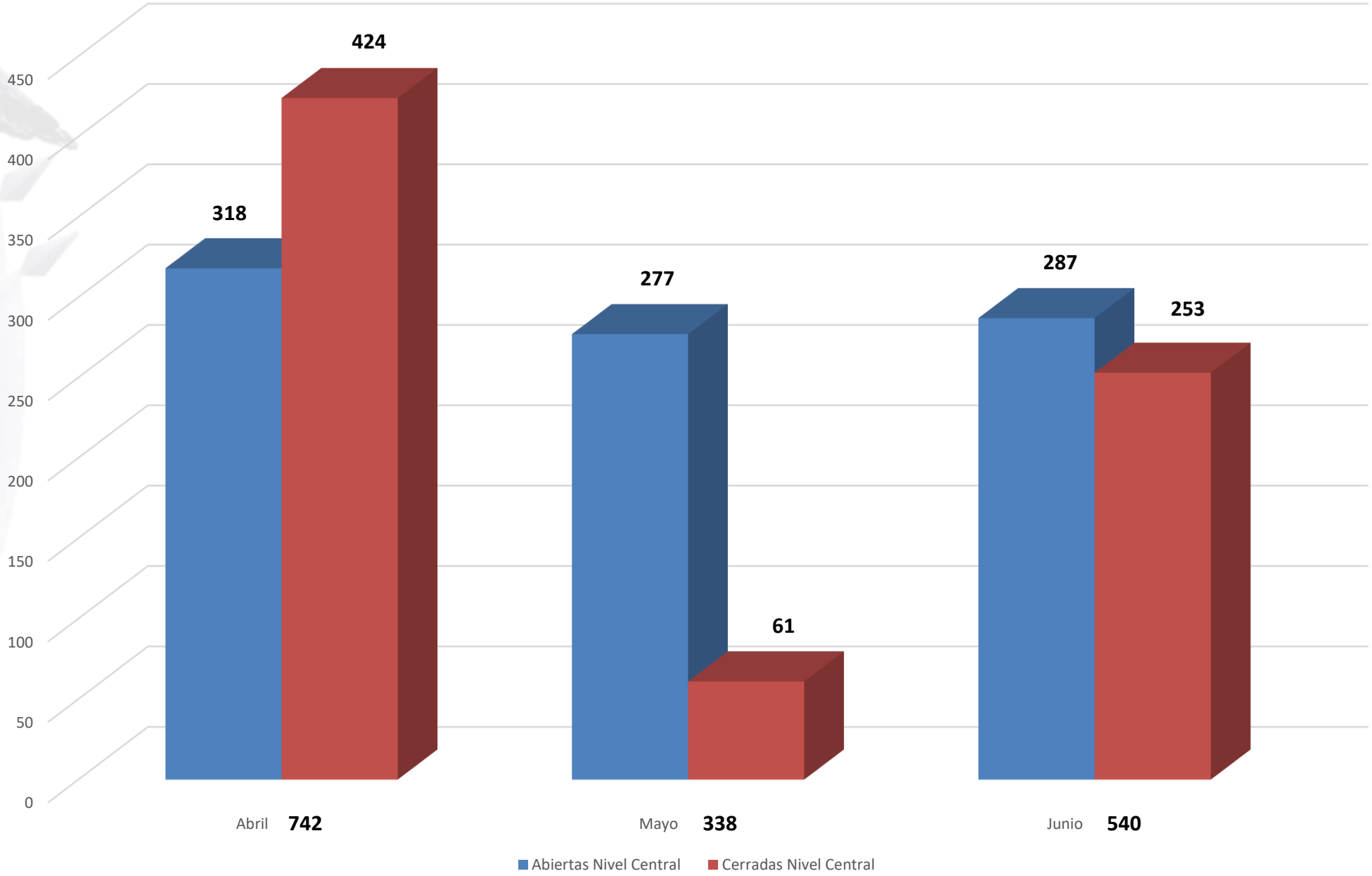
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



1.017 **515** **540**

PQRS direccionadas en el Nivel Central en los meses de Abril, Mayo y Junio - Estado abiertas y cerradas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Culminar el proceso de parametrizacion del nuevo Modulo de PQRS de acuerdo con las necesidades funcionales presentadas por esta Oficina.
- Generación de reportes dinámicos dependiendo de los datos y cifras que se quieran obtener con el fin de facilitar la labor de seguimiento de las PQRS y la elaboración de informes trimestrales .
- Ajustar las tipologias en el nuevo Modulo de PQRS con el fin de obtener datos estadisticos mas detallados
- Generar alertas a los funcionarios responsables de responder las PQRS con el fin de minimizar el riesgo del vencimiento de terminos.
- Acelerar el proceso de migración de los datos de las PQRS pendientes de direccionar y de respuesta que se encontraban en la plataforma de Certicamara, con corte al 31 de mayo del presente año.