

PQRs de Servicios Registrales Año 2018 y Primer Semestre de 2019:

Cantidad

SOLICITUDES POR CANAL	2018	2019
CALL CENTER	339	12
CORREO ELECTRÓNICO	298	307
SEDE VIRTUAL	19	12
SEDES	4799	2568
WEB	1457	1126
Total general	6912	4025

Tiempo de Respuesta (Días)

SOLICITUDES POR CANAL	2018	2019
CALL CENTER	2,91	1,36
CORREO ELECTRONICO	3,42	2,58
SEDE VIRTUAL	1,10	2,57
SEDES	4,70	2,59
WEB	3,76	3,55
Total general	4,35	2,86

- ✓ En el año 2018, el 96,12% de las PQR de Servicios Registrales fueron respondidas dentro del término de Ley.
- ✓ En lo que va del año 2019, el 95,04% de las PQR de Servicios Registrales han sido respondidas dentro del término de Ley.

Tipos de Solicitud	2018	2019
ASPECTO POSITIVO	42	3
PETICIÓN	6233	2675
QUEJAS	439	45
RECLAMOS	97	1298
SUGERENCIA	79	4
Total general	6912	4025