SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
	PROCESO: SISTEMA DE OPERACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL
	FORMATO: CONTROL DE ASISTENCIA Y ACTA DE REUNION

FECHA:	AGOSTO 9 DE 2022	**LUGAR DE REALIZACIÓN:**	OF. ATENCION AL CIUDADANO
DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA:	OTI		
TEMAS(S) A TRATAR:	NECESIDADES OF ATENCION AL CIUDADANO SOPORTE TI		
OBJETIVO:	REVISAR ACTIVIDADES Y SERVICIOS QUE REQUIERES SOLUCIONES DE TI para optimizacion		
HORA DE INICIO:	9. a.m	**HORA FINAL:**	10 am.

LISTA DE ASISTENTES:

No.	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	JORGE ECHEVERRI	OTI - SNR.	jorge.echeverri@supernotariado.gov.co	
2	Gustavo Villa	OTI - SNR	gustavo.villa@supernotariado.gov.co	
3	Sandra Rocacasas	OTI	Sandra.casas@supernotariado	
4	JAIRO CADENA	OTI	jairo.cadena@supernotariado.gov.co	
5	Carlos Rodriguez	OFI	carlos.e.rodriguezb@supernotariado.gov.co	
6	Juan Patricio Gutiérrez R.	OAC	juan.p.gutierrez@supernotariado.gov.co	J.P.G.R.
7	Jesus Manuel Rangel R	Jefe oficina	Jesus.rangel@Supernotariado.gov.co	
8				
9				
10				

Por favor imprimir este formato a doble cara

TEMAS TRATADOS

* Esquemas de ingreso de PQRS (para ingreso). Chatbot.
* Configuración IVR para optimizar funcionalidad.
* Implementar indicadores de atención por canal (Reg. Furag, etc)
* Resolución 6744 de 2022. (se anexa copia). Línea adjudicada C.R.C #939. Abreviada.
* Han disminuido PQRs.
* Alertas manuales (semanal) (preventivas) antes de vencer PQR. (Revisar alertas automáticas)
* Riesgos de incumplimiento de términos. (vencidas - correctivas)
* Optimizar llamadas telefónicas atendidas (llamada en espera) Tiempo de espera.
* Disminuir indicador de retornadas (validar, revisar, interior OTI).
* Procesar indicador de tiempo de espera. Se registra pero no se procesa. (CHAT)
* Indicadores de TEAMS.
* Automatizar procesamiento estadísticas SISC.
* Medir percepción ciudadana frente a PQRs. Una persona para alimentar encuesta. Presencial (estaciones tableta táctiles) otros canales (revisar). Habilitar componente encuesta para ingreso a encuesta.
* Digiturno oficina.

* CENTRO DE CONTACTO. PARA LOS (5) CINCO CANALES DE ATENCIÓN.