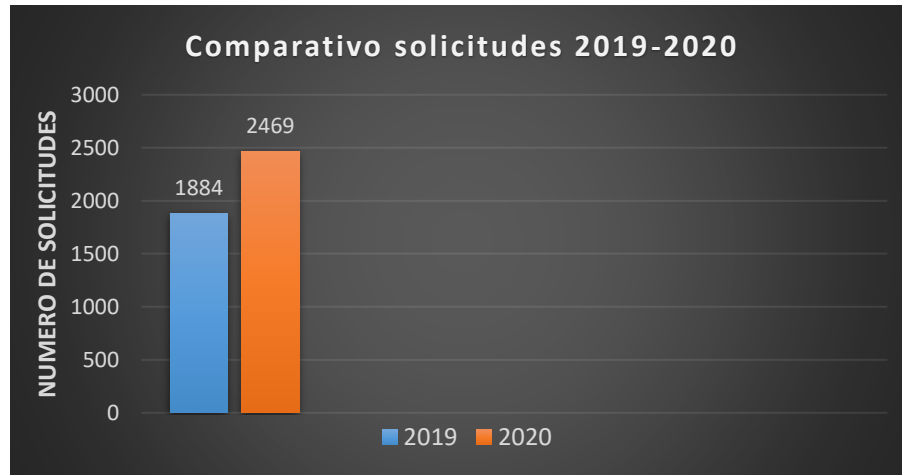


1. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2020

1.1. INFORME COMPARATIVO PETICIONES 2019 – 2020

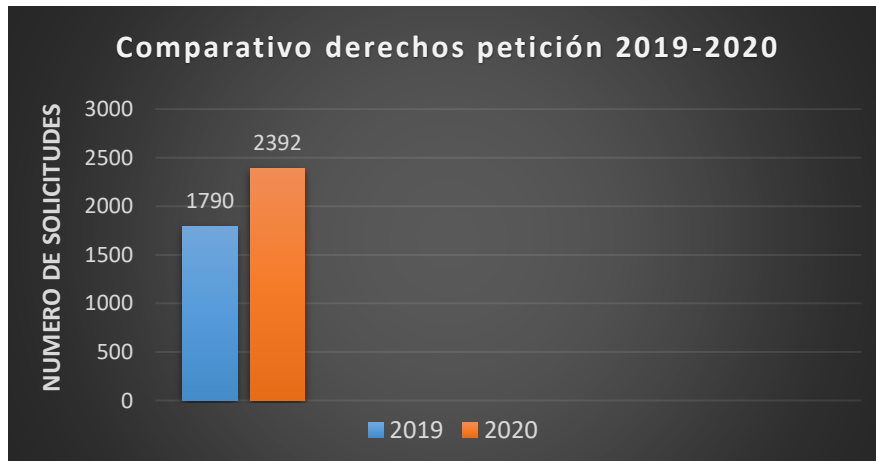
Durante la vigencia correspondiente al año 2020, se radicaron en la entidad por parte de los usuarios un total de 2469 solicitudes de petición, felicitaciones, quejas y reclamos; las que pueden discriminarse de la siguiente manera:

Felicitación, quejas, reclamos y sugerencias	Peticiones de interés general o particular, entre autoridades, de consulta y solicitud de documentos
77	2392



Durante el año 2020, el total de solicitudes se tiene en la suma de 2469; lo que representa en comparación a las 1884 para el año 2019 un aumento del 31%.

Para el caso específico de los derechos de petición, se presentaron a la entidad un total de 2.392 solicitudes; lo que representa comparado con el año 2019 un aumento en 602 solicitudes más; lo que implica un incremento del 33.6%; debido a que en la vigencia 2019 se atendieron 1.790 solicitudes de este tipo.



El notable incremento en las solicitudes, afecta el tiempo de respuesta a las mismas; que para la vigencia 2020 fue en promedio de 2.44 días por solicitud. Para el año 2019, dicho promedio fue de 2.25 días; lo que representa un leve aumento en el tiempo de respuesta; pero sin afectar el servicio y la atención de las necesidades de los usuarios.

Sobre los medios utilizados para la radicación de consultas por parte de los usuarios, se tiene que el más utilizado es el medio virtual; haciendo el usuario uso de los canales dispuestos por la entidad (correo electrónico, redes sociales, chat virtual) para el acceso a la información. Durante el año 2020, se radicaron por medios virtuales un total de 2.199 solicitudes; equivalente al 92% del total de peticiones. Lo anterior representa un incremento del 19% frente al año 2019; año en el cual las peticiones virtuales representaron un 73% del total de solicitudes para la referida vigencia.

Finalmente, se destaca que, por parte de la entidad se ha dado cumplimiento a los tiempos de respuesta a peticiones establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el decreto 491 de 2020.

Por la naturaleza de la entidad y la función pública delegada a su cargo, el Área Jurídica y de Registros públicos, atiende la mayoría de solicitudes de petición elevadas a la entidad; con un total para el año 2020 de 1.819 solicitudes, equivalentes al 76% del total. Las demás solicitudes son atendidas por las demás áreas de la entidad: Competitividad, Dirección Administrativa y Financiera; Planeación Estratégica y la Presidencia Ejecutiva.

Principales motivos de consulta:

Asuntos Jurídico	Asuntos técnicos	Asuntos Administrativos
<ul style="list-style-type: none">• Requisitos en los tramites de los Registros Públicos• Beneficios por Covid-19• Como declarase en insolvencia.	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de renovación virtual.• Desbloqueo de liquidación de la renovación.• Firmado electrónico.• Radicación de trámites virtuales.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitudes de copias y documentos.• Solicitud de certificados por parte de autoridades.

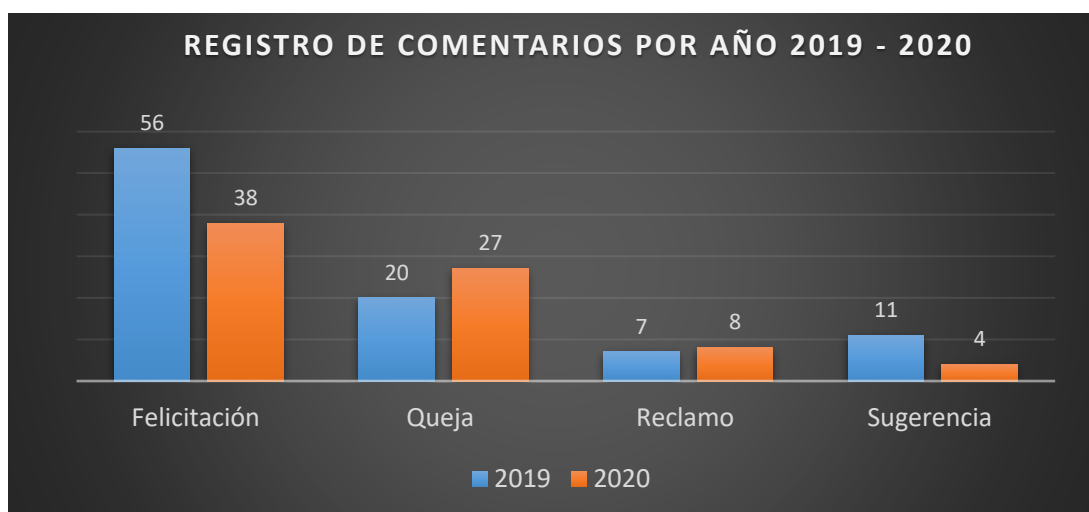
2. INFORME DE COMENTARIOS: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2.1. RELACIÓN DE COMENTARIOS 2019 - 2020





Comentarios 2020											
COMENTARIO	Registros Públicos	Servicios Empresariales	Competitividad Regional	Centro de CyA	Adtva y Financiera	Derechos de Petición	Formalización Empresarial	Seguridad de la Información	Desarrollo Empresarial	No procede	TOTAL
Felicitaciones	12	11	7	5		3					38
Quejas	21	1			3		1	1			27
Reclamos	6								1	1	8
Sugerencia	3						1				4
TOTAL	42	12	7	5	3	3	2	1	1	1	77
Participación	55%	16%	9%	6%	4%	4%	3%	1%	1%	1%	100%

Comparativo 2019 – 2020

Tipo de Comentario	Cantidad	
	2019	2020
Felicitación	56	38
Queja	20	27
Reclamo	7	8
Sugerencia	11	4
Total general	94	77



Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2020, se registraron 77 comentarios correspondientes a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019, se presenta una disminución del 18%.

Tipo de Comentario	Comportamiento comparado con el 2019		
Felicitaciones	-32%		Disminuye
Quejas	35%		Incrementa
Reclamos	14%		Incrementa
Sugerencias	-64%		Disminuye

2.2. ACCIONES IMPLEMENTADAS AÑO 2020

- ✓ Se revisa, se ajusta y se socializan los protocolos de atención y servicio al cliente, incluido el protocolo para la atención de canales de atención.
- ✓ Se realiza ajuste a la periodicidad para la aplicación y el seguimiento a las encuestas de satisfacción de trámites virtuales y de canales de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la prestación y la calidad del servicio.
- ✓ Fortalecimiento de las competencias de los colaboradores de la organización, a través de los siguientes eventos realizados en el marco del plan de desarrollo: capacitación de comunicación asertiva en el mundo virtual, capacitación de registros públicos, capacitación guías de trámites virtuales de registro, renovación virtual, capacitación en la redacción de textos para una mejor comunicación virtual, tips para lograr un servicio al cliente excepcional.
- ✓ Durante el año 2020 se consolidaron los servicios de registro para el ingreso de los trámites de forma virtual, y se crearon nuevos canales de atención para los usuarios, tales como CCOA te llama, el buzón de voz, atención de renovaciones por whatsapp y se amplió el horario de atención del chat virtual.
- ✓ La implementación del estudio de métodos y tiempos realizada para el proceso de gestión de registros públicos en alianza con los estudiantes de la Universidad Católica, para la estandarización de las actividades de análisis y digitación.
- ✓ Revisión y ajuste del proceso de trámite para las solicitudes de devoluciones de dinero (En proceso)
- ✓ Documentación y publicación de instructivos y videos de los trámites virtuales.
- ✓ Capacitaciones por facebook live sobre los trámites virtuales.
- ✓ Implementación de Chat de atención con las funcionalidades de video llamada y de compartir pantalla.
- ✓ Desarrollo de una nueva página web, la cual estará disponible en el primer trimestre de 2021.