

## 1. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2021

### 1.1. INFORME COMPARATIVO PETICIONES 2020 – 2021

Para la vigencia 2021, se presentan ante la entidad un total de 2.268 derechos de petición, si se compara con la vigencia 2020 en la que el total de solicitudes atendidas fue de 2.392, se verifica una disminución del 5.1%. Lo anterior encuentra su explicación en la normalización de los servicios de manera presencial una vez superados los cierres y restricciones a la movilidad durante el año 2020 producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19; año en el que el número de solicitudes aumento en un 33.6% con un total de 2.392 peticiones atendidas:

Peticiones 2020	Peticiones 2021	Variación
2.392	2.268	↓ 5.1%

Se destaca, que el tiempo promedio de respuesta a las peticiones para el año 2021, fue de 2.51 días; lo que representa un leve aumento con relación al 2020; año en el cual el promedio en tiempo de respuesta ascendió a los 2.44 días.

Cabe resaltar, que los medios más usados por los peticionarios, son los virtuales: Correo electrónico, chat virtual, redes sociales, representando este tipo de solicitudes el 96% del total de peticiones atendidas. Así, durante el año 2020, se radicaron por medios virtuales un porcentaje equivalente al 92% del total de peticiones, mientras que para el año 2021 y como se indicó asciende al 96% con un total de 2.177 solicitudes virtuales atendidas.

Peticiones virtuales 2020	Peticiones virtuales 2021
Total peticiones: 2.393	Total peticiones: 2.268
Peticiones virtuales: 2.200	Peticiones virtuales: 2.177
<b>92%</b>	<b>96%</b>

Dada la función pública delegada en lo que se relaciona con la administración de los registros públicos, el mayor número de peticiones, se responde desde el área de registro públicos y la dirección jurídica de la entidad con un 62% del total de peticiones, seguida del área administrativa de la entidad; encargada de tramitar las solicitudes de copias de documentos con un 25% de peticiones tramitadas.

Principales motivos de consulta:

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

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

### 2.1. RELACIÓN DE COMENTARIOS 2020 – 2021

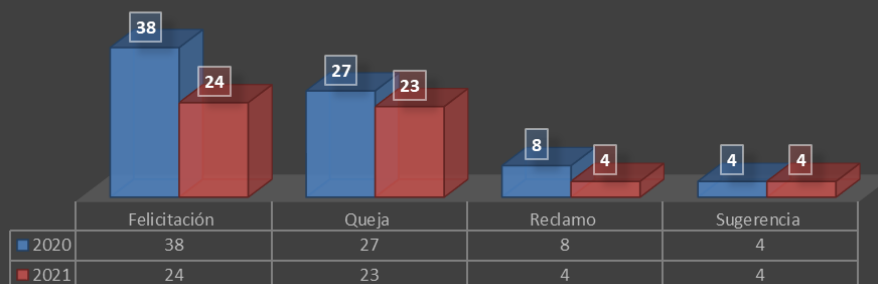
#### Comentarios 2021 / Enero a Diciembre

COMENTARIO	Registros Públicos	Formalización Empresarial	Centro de CyA	Servicios de Dilo Empresarial	Gestión de Mercadeo	Derechos de Petición	Gestión de Comunicaciones	Gestión de Infraestructura Tecnológica	Gestión de Relaciones Corporativas	Gestión del Talento Humano	Mejora Continua	TOTAL
Felicitación	15	3	1	3	0	1	0	0	0	1	0	24
Queja	15	0	1	0	2	1	2	1	0	0	1	23
Reclamo	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Sugerencia	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>55</b>
<b>Participación</b>	<b>62%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>





#### Comparativo 2020 – 2021

Tipo de Comentario	Cantidad	
	2020	2021
Felicitación	38	24
Queja	27	23
Reclamo	8	4
Sugerencia	4	4
<b>Total general</b>	<b>77</b>	<b>55</b>

#### REGISTRO DE COMENTARIOS POR AÑO 2020 - 2021



Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2021, se registraron un total de 55 comentarios correspondientes a quejas, reclamos, sugerencias y felaciones; en comparación con el mismo periodo de la vigencia del 2020, se presenta una disminución del 28,57%

Tipo de Comentario	Comportamiento Comparado con el 2020		
Felicitación	-37%		Disminuye
Queja	-15%		Disminuye
Reclamo	-50%		Disminuye
Sugerencia	0%		Igual

## 2.2 PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN LA VIGENCIA 2021

- ✓ Se habilitó un PAI de apoyo quedando así cinco puntos de atención.
- ✓ Se habilitó una caja para atender solo el servicio de certificados.
- ✓ Se realizará una campaña por el CRM sobre el servicio del certificado virtual dirigido a las personas que han solicitado el certificado en las sedes.
- ✓ Se establecen nuevos contratos en el área de Tecnología, las bases de datos que se generen desde este proceso, serán validadas por la Analista de Tecnología, antes de ser enviadas al usuario interno.
- ✓ Se ajusta la documentación del centro de conciliación, numeral 15 - Fin de la audiencia de conciliación del patrón operacional MA-PO-PS-05 Prestación del servicio de conciliación virtual, actividad donde el conciliador realice la validación de si las partes desean que se proyecte el acta.
- ✓ Se realiza plan de capacitación y reentrenamiento a la Auxiliar de Servicio al Cliente en: Protocolo de servicio al cliente de CCOA, Servicios, Programas y encadenamientos productivos, y Desarrolle sus habilidades para negociar.
- ✓ Se establecen controles nuevos en el proceso Registros Públicos, en las actividades de análisis y registros.

- ✓ Se establecen controles nuevos en el proceso de Comunicaciones: Revisar periódicamente los datos de contacto de todas las sedes que se cargan en Google Maps. (Mínimo cada seis meses).
- ✓ Se realizan ajustes en la página web para el trámite de certificados virtuales, con el fin de facilitar este trámite y de que el sitio web sea amigable.