



REGISTRO INMOBILIARIO
PODER JUDICIAL • REPUBLICA DOMINICANA

Poder Judicial

“Informe sobre Herramienta eFlow para sistema de turnos en la Oficina del Registro Inmobiliario en Santo Domingo Este”.

Elaborado por:

Ing. Magdeline Terrero

Abril 28, 2021

Contenido

Antecedentes.....	2
Situación Actual	3
Próximos Pasos	4
Requerimientos	4

Antecedentes

El Centro de Atención al Usuario (CENAU) y la Unidad de Consultas del Registro Inmobiliario del Distrito Nacional, surgen por la necesidad de ofrecer información básica al ciudadano sobre los servicios y procesos realizados en la Institución, así como también, para dar publicidad a las documentaciones y productos tramitados por ante el Registro Inmobiliario a nivel nacional, esto a fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y con la finalidad de estandarizar los procesos e información suministrados a nivel nacional.

A continuación, un detalle de los servicios que se ofrecen:

- Información general sobre el Registro Inmobiliario y sus órganos.
- Consulta estatus de expedientes del Tribunal de Tierras Central, Mensuras Catastrales y Registro de Títulos del D.N.
- Requisitos de actuaciones para los tres Órganos.
- Registro de quejas y reclamaciones sobre expedientes vencidos en Registro de Títulos automatizados.



- Solicitudes para visualizar y obtener copias de los documentos que reposan en los expedientes activos del TST y TJO Central.
- Asistencia telefónica.
- Consulta de productos emitidos por ante el Registro Inmobiliario y expedientes depositados.
- Solicitudes de impresión física y digital.
- Solicitudes de Digitalización de documentos.
- Servicio de Depósito Remoto para solicitudes de trámites a los Registros de Títulos automatizados y entrega de productos de los mismos.
- Inscripción de solicitudes internas correspondientes a Mensuras Catastrales, Tribunales de Tierras, DNRT y Plan de Titulación, dirigidas hacia los Registros de Títulos de Depósito Remoto.
- Coordinación de comparecencias correspondientes a expedientes de localidades bajo el servicio Depósito Remoto.
- Localización de números de expedientes tanto de los RT con sistemas automatizados, como de los Tribunales Sede Central.
- Asistencia a usuarios vía correo electrónico, sobre información general, reclamaciones, requisitos, consulta de expedientes, entre otros.

En el año 2018, se aprueba la adquisición del sistema eFlow para ser implementado en la Sede Central del Registro Inmobiliario en el CENAU y Unidad de Consulta. Posteriormente en el año 2020 se implementa este sistema en la oficina de Santiago de los Caballeros, bajo un esquema de bases de datos consolidadas para una mejor administración de esta herramienta.

Situación Actual

El CENAU y la Unidad de Consultas, actualmente cuentan con un total de 22 estaciones de servicio (licencias de turno eFlow). En Santiago de los Caballeros contamos con licencias para 16 estaciones de servicio.

Ante la diversidad de servicios ofrecidos en la Sede de Megacentro en Santo Domingo Este, y la cantidad de usuarios que diariamente asisten en busca de los mismos a esta oficina, identificamos la necesidad de expandir el servicio del sistema automatizado de turnos utilizados en las oficinas de Santiago y Sede Central, que nos permita mejorar la experiencia de servicio a nuestros usuarios y reducir los tiempos de espera de los mismos.



En la sede de Santo Domingo Este actualmente se recibe un total aproximado de 200 a 300 usuarios diarios para los servicios del Registro de Títulos.

Próximos Pasos

En vista de que los resultados obtenidos con la implementación del sistema eflow en Sede Central y en Santiago de los Caballeros han sido satisfactorios, somos de opinión que el mismo debe ser replicado hacia todas las recepciones y estaciones de atención al usuario del Registro Inmobiliario y lograr mantener la estabilidad del servicio al ciudadano y transparencia en la asignación del ticket de atención automatizado, como lo ofrece la herramienta actual permitiendo guardar la trazabilidad de la solicitud, el tiempo de respuesta, autenticidad y generación de reportes en línea para la administración interna detallando el trámite por categoría de servicio requerido.

Es importante señalar que adquirir una nueva solución similar a la actual representa descentralizar el servicio, adquisición de mantenimiento de soporte de Hardware y Software e inversión de nuevos recursos tecnológicos para la nueva implementación del sistema automatizado y aumento en los costos de adquisición e incurrir en gestión de contratos diferentes para una misma solución lo cual representaría aumento innecesario de actividades para el mismo concepto.

Vista la certificación del fabricante como representante local autorizada para brindar el servicio técnico de soporte y mantenimiento relacionado a la Solución Tecnológica y sus componentes está registrada como Proveedor único de servicio.

Con la implementación del sistema de turnos eFlow en la sucursal de Megacentro, podremos optimizar la organización del flujo de usuarios, optimizar los tiempos y personalizar los procesos de atención. Cabe destacar que es una ampliación de la implementación ya realizada en 2018 lo que implica que continuamos con la misma tecnología para mantener homologada la plataforma de manera que tanto la percepción del usuario final como de los que intervienen en la configuración y mantenimiento de los appliances no tengan inconvenientes con inconsistencias o cambios en el uso y manejo de los dispositivos.

Requerimientos



Por las razones expuestas, requerimos que se realice el proceso de contratación para la adquisición del sistema eFlow en la sucursal de Megacentro, Santo Domingo Este con la empresa Sidesys que han sido los proveedores que nos han ofrecido la solución en uso.

ELABORADO POR:

ING. MAGDELINE TERRERO

Gerente de Proyectos TIC

_____FIN DEL INFORME_____



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA

Magdeline Terrero

La integridad de este documento puede ser verificada en el siguiente enlace:

<https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/D8OK-DWVA-KIOM-6LA0>

