

QRSF

INFORME

I TRIMESTRE

2019

La Gerencia de Desarrollo Estratégico

presenta el informe consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención, en el primer trimestre de 2019.

I Trimestre 2019					
Tipo	Q	R	S	F	Total
# recibidas	15	5	11	2	33
% representación	45.45%	15.15%	33.33%	6.07%	100%
Comportamiento con respecto al período anterior (III trim 2017 vs III trim 2018)					
Comportamiento	Aumento	Aumentó	Aumentó	Igual	-
% de cambio	46.66% ↑	80% ↑	90.90% ↑	=	-

Porcentaje de Oportunidad: 65 %

El porcentaje de oportunidad corresponde a la cantidad de quejas que fueron respondidas dentro del tiempo establecido en la Entidad, cinco (5) días hábiles.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre de 2019.

Las QRS permiten identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos, como un indicador de percepción de calidad por parte de los usuarios, sobre los cuales la entidad toma acciones que mejoren la prestación de los servicios.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes, en especial lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la entidad fijó los lineamientos para atender, hacer seguimiento y controlar las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades hechas por nuestros grupos de interés, a través de los canales de comunicación que se han previsto para ello.

2. OBJETIVO

Presentar el informe trimestral de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que ingresan a la entidad, analizando el comportamiento de éstas, identificando las variables críticas del servicio y planteando recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

3. DIAGNÓSTICO DE LAS QRSF

Actualmente, se reciben las QRSF a través de comunicaciones radicadas en el CINDOCCC, en los buzones ubicados en todas las oficinas de la Cámara de Comercio y a través de la página web. Una vez ingresa el comunicado, inicia el trámite interno por ruta de Mercurio No. 49 a la gerencia de Desarrollo Estratégico, donde se direcciona a la gerencia responsable, para dar respuesta a dicha QRSF.

La gerencia responsable cuenta con 5 días hábiles para dar respuesta a la QRS, identificando las causas de la situación manifestada, generando las acciones de mejora pertinentes. Las Felicidades no generan respuesta al usuario.

Los procesos que concentran la mayor parte de retroalimentación del cliente (QRSF) son los que tienen un contacto de atención directa a los usuarios. El primer trimestre del año, por ser la época de renovación, se incrementan las quejas por el alto flujo de trámites que se realizan.

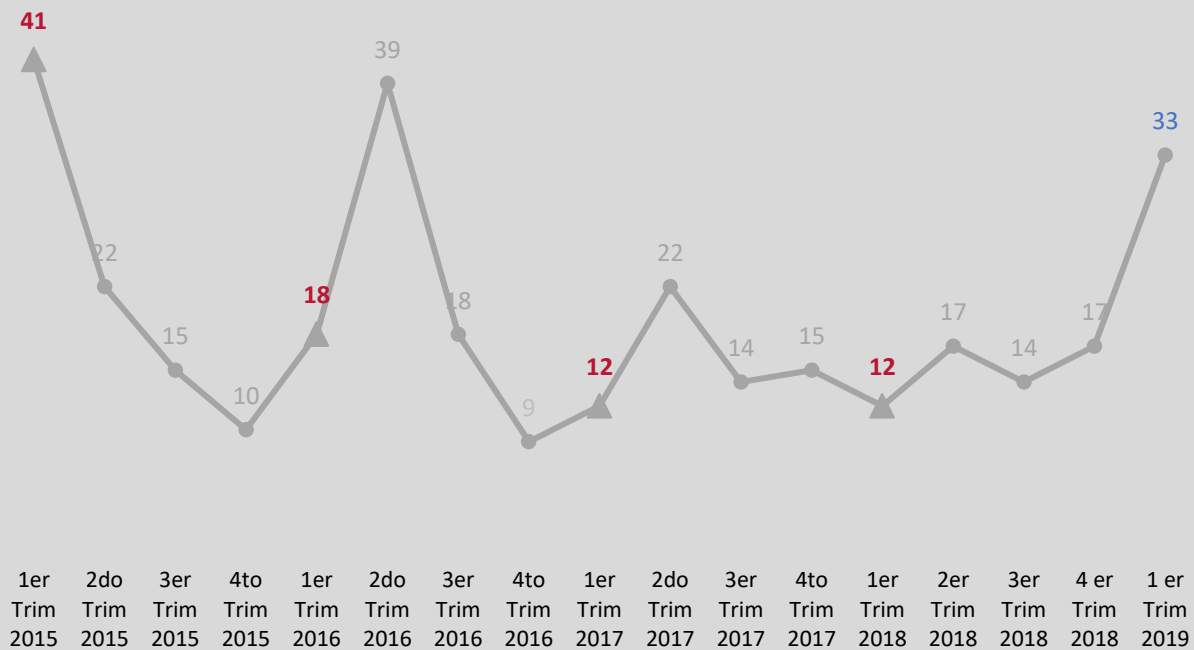
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019

4. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tipo de QRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	15	45.45%
Reclamos	5	15.15%
Sugerencias	11	33.33%
Felicitaciones	2	60.07%
Total	33	100%

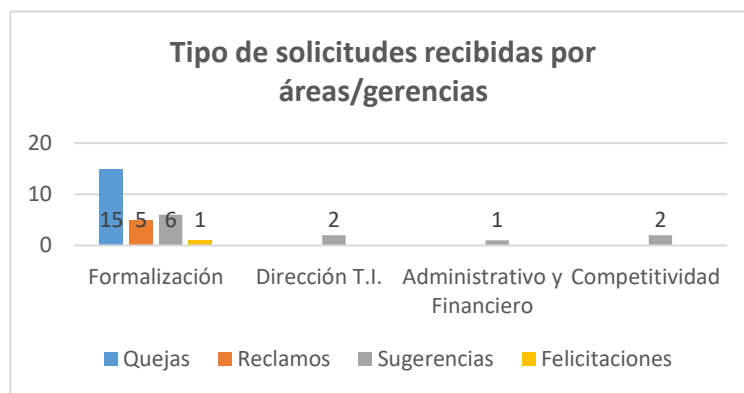
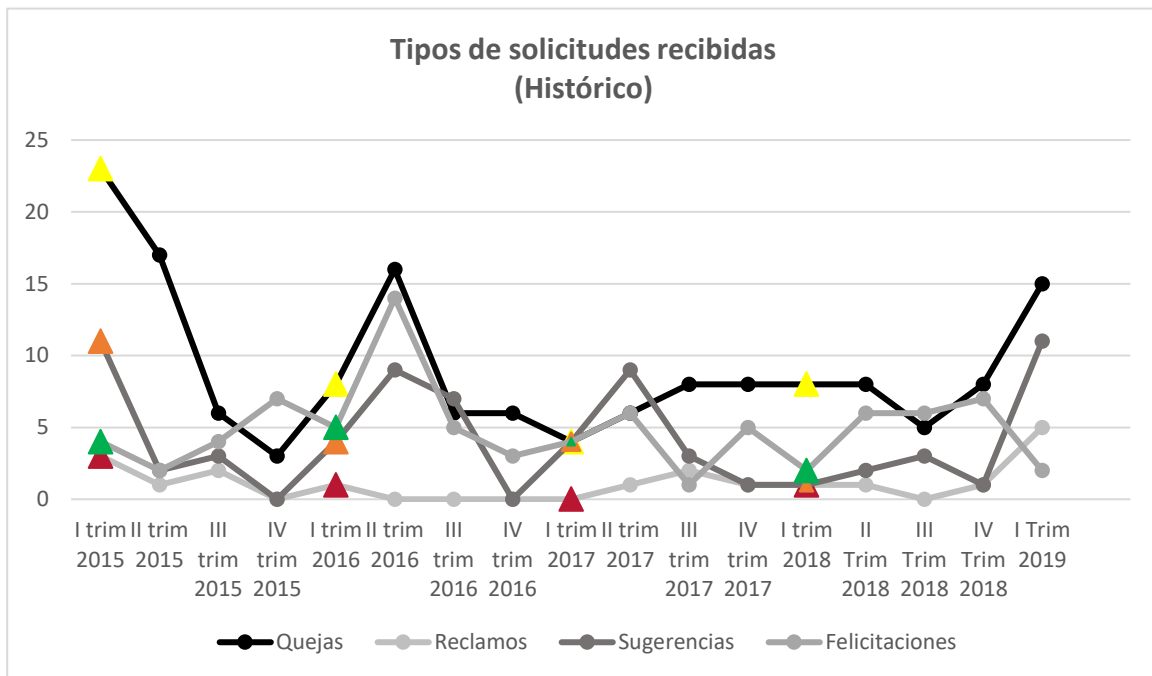
Histórico de requerimientos recibidos (QRSF)



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019

5. REPORTE ESTADÍSTICO



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019

Tipo de solicitudes recibidas por mes



Del total de las QRSF recibidas, el 45.45 % corresponden a Quejas, 15.15 % a Reclamos, 33.33 a Sugerencias y 6.07% Felicitaciones.

El 45.45 % de las solicitudes recibidas fueron dirigidas a la Secretaría General – Formalización por los siguientes asuntos:

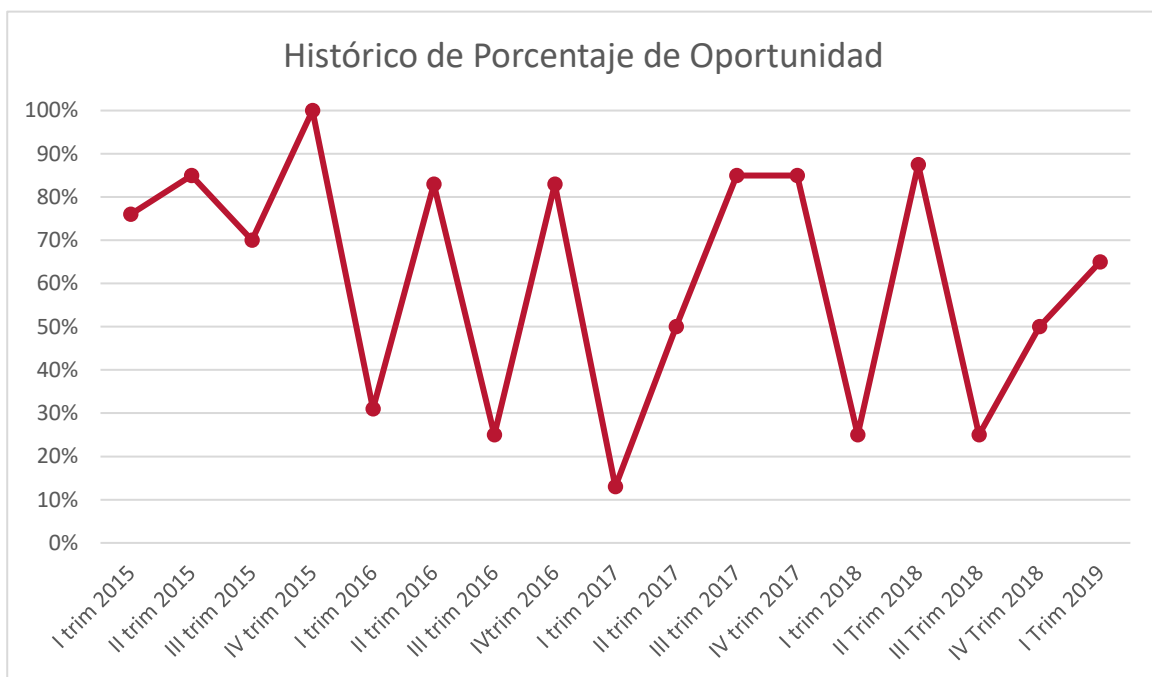
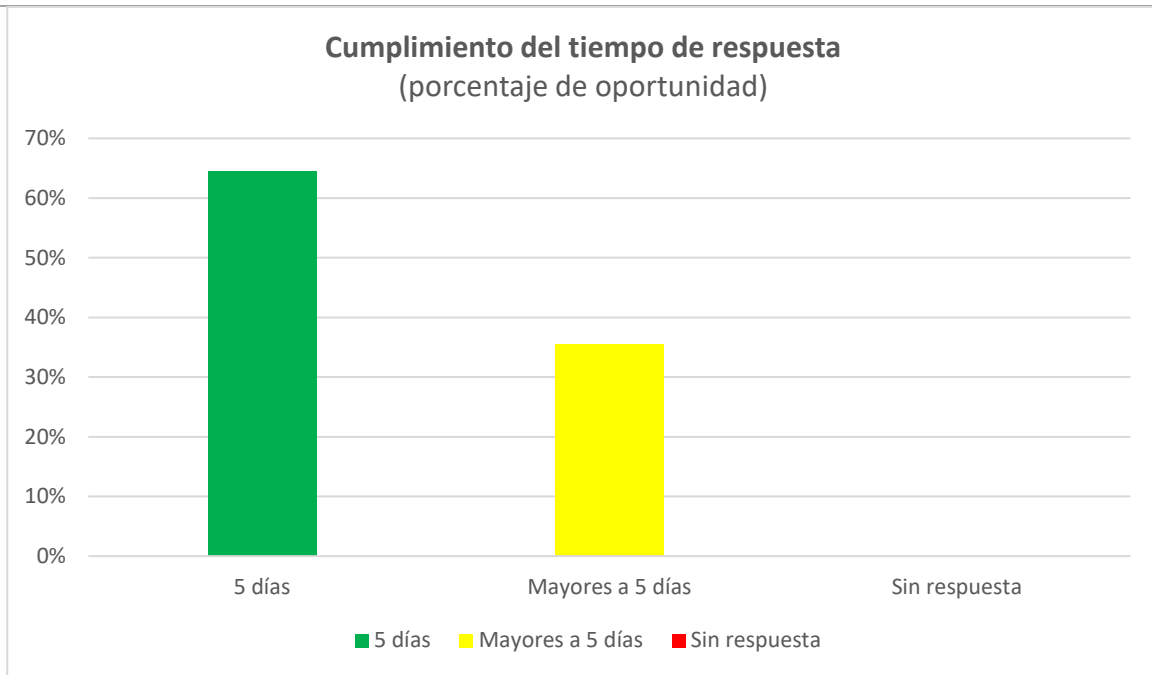
- Mala atención a los usuarios.
- Demora en la atención a los usuarios para trámites de registro en la avenida cero.
- No se contesta en las extensiones telefónicas o los números no existen.
- Los certificados virtuales presentan problemas y no llegan a los correos.
- Mejorar el servicio del digitaron para agilizar los procesos y colocar personal activo.

El porcentaje restante del (15.15% reclamos y 33.33% sugerencias), se direccionó al área de Tecnología de la Información, Competitividad, Formalización y Gerencia Administrativa y Financiera por sugerencias recibidas como: Falta de colaboración por parte del funcionario a la hora de realizar un trámite, que el servicio sea más rápido en las oficinas de la Avenida Cero, no se atiende a los usuarios y la necesidad de un programa para jóvenes de emprendimiento y reclamos como: mala digitalización de los registros, la Cámara de Comercio de Cúcuta no ha tenido en cuenta lo dispuesto en la Resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio N°91622 de 19 de diciembre del 2018, si fue notificada a la Cámara el día 21 de enero del 2019 con radicado No 18-289738-7 (21/enero/2019), porque consideran que los formularios deberían ser gratuitos.

De los requerimientos recibidos en el período, 20 fueron respondidos de manera oportuna, 11 quejas se respondieron con 10 días después de su radicación.

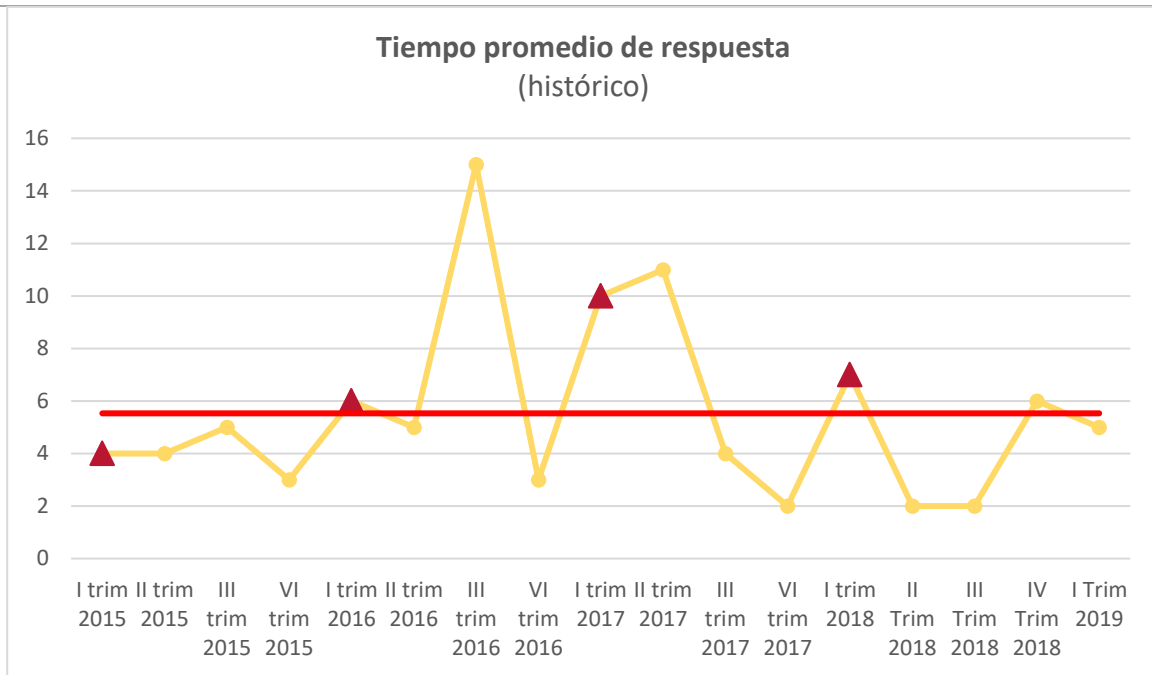
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019



Estado de las QRSF		
Cerradas	31	100%
Abiertas	0	%
Total	31	100%

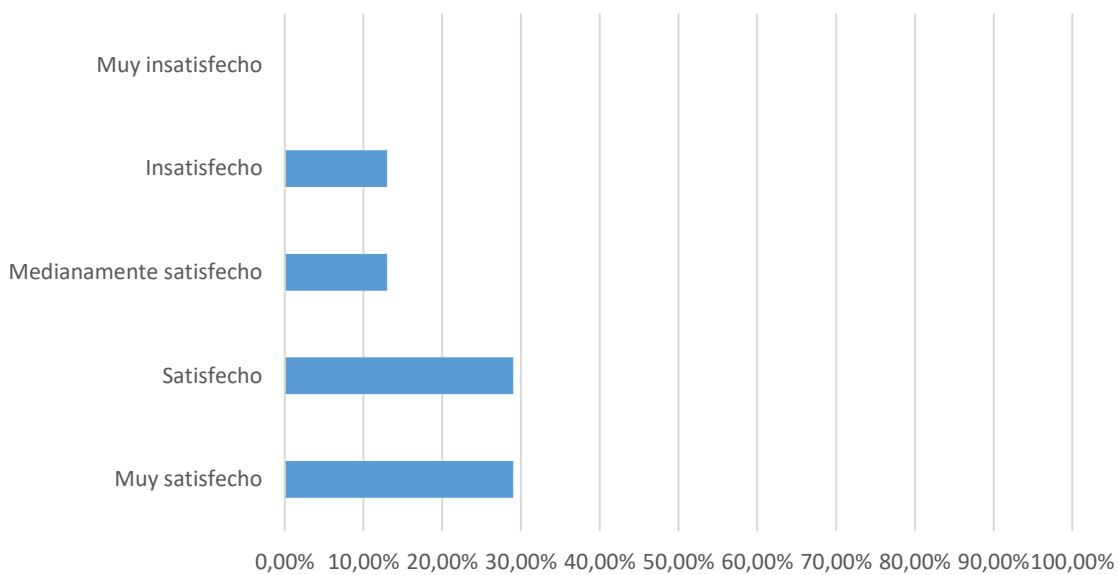
Durante el período analizado, la entidad dio respuesta oportuna al 65% de las QRSF, dentro de las cuales, el 100% dio solución a las QRSF presentadas según el usuario (de las 20 solicitudes que requerían retroalimentación por parte del usuario, solo 15 respondieron vía telefónica y tres respuestas fueron enviadas y se llamó directamente a los usuarios y fue imposible contactarlo. Se enviaron correos de evaluación de satisfacción sin obtener respuesta alguna).

Adicionalmente, la gerencia de Desarrollo Estratégico realiza un seguimiento a las respuestas generadas por las gerencias y mide el grado de satisfacción de los usuarios cuando reciben este comunicado. Las respuestas enviadas recibieron la calificación de satisfechos y muy satisfechos en un 100% por parte de las respuestas de los usuarios.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

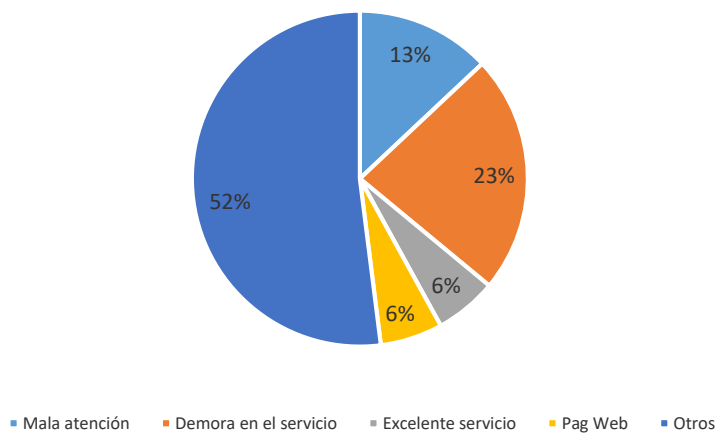
ENERO A MARZO DE 2019

Grado de Satisfacción de la Respuesta Enviada



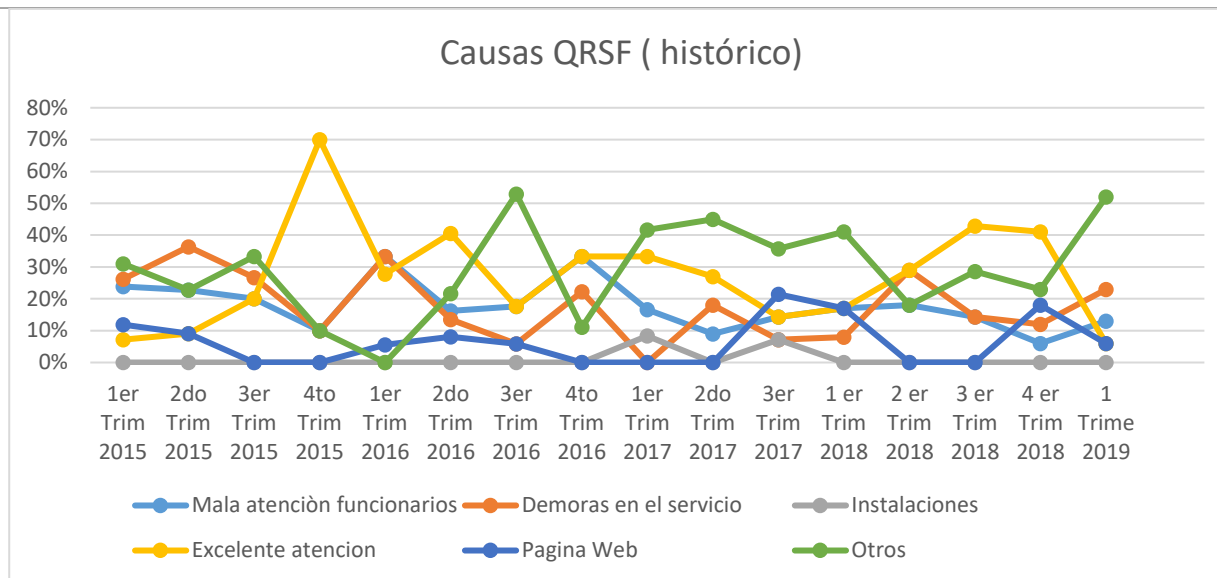
6. CAUSAS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Tipicación de las Causas de la QRSF recibidas



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019



7. CONCLUSIONES

1. El comportamiento de las QRSF comparado con el año 2018 incrementó notablemente en quejas, reclamos y sugerencias y se mantuvo igual en felicitaciones esto quiere decir que los retos en cuanto a la calidad del servicio son grandes para la entidad. Urge definir acciones concretas para fortalecer la prestación del servicio.
2. El 65% (correspondiente a quejas, reclamos y sugerencias) se respondió dentro del tiempo de respuesta límite establecido. Analizando el histórico del tiempo promedio en responder una QRS, se observa que este ha aumentado de 4 días en promedio (primer trimestre de 2018) a 10 días (primer trimestre de 2019).
3. La mala atención por parte de los funcionarios, mal servicio en los canales para comunicarse los usuarios externos y en el Digiturno, que genera retraso a la hora de realizar un trámite, son las principales razones de las QRS/S de los usuarios.
4. Como resultado del análisis del procedimiento QRSF, se identifican algunas respuestas que no incluyen un compromiso de mejoramiento del proceso, lo cual es fundamental en la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de nuestros usuarios.
5. Se debe tener en cuenta que las respuestas de las QRSF se deben generar en el tiempo establecido, como parte del procedimiento establecido para manejar la retroalimentación de los usuarios.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ENERO A MARZO DE 2019

8. RECOMENDACIONES

1. Generar acciones de mejora a partir de las respuestas emitidas direccionándolas a la gerencia de Desarrollo Estratégico para su control y seguimiento y de esta manera garantizar lo pactado en la respuesta dada al usuario.
2. Toda queja, reclamo o sugerencia manifestada por el usuario ya sea de manera verbal presencial o telefónica, escrita vía correo electrónico deberá ser enviada al Cindoccc para su debida radicación con los siguientes datos del usuario: nombre y apellidos, número de identificación, domicilio, celular o teléfono y correo electrónico. En caso de no contar con los datos anteriores, las QRS se declarará como no procedente. Este mecanismo de evaluación del servicio aplica no solo a usuarios, sino a todos los grupos de interés de la Entidad: clientes, proveedores, funcionarios, entre otros.
3. En caso de presentarse un requerimiento en relación con la conducta de un funcionario, esa deberá ser informada al área de Talento Humano la cual deberá proceder de acuerdo con lo definido en el reglamento interno de trabajo.
4. La retroalimentación del cliente (QRSF) debe considerarse un insumo para la mejora de los procesos, documentando adecuadamente las causas de las quejas recibidas, socializándolas con el personal relacionado y generando mejoramiento y ajustes en todas las etapas del proceso.
5. Dar respuesta inmediata a las QRS recibidas con el fin de disminuir los tiempos de respuesta

ELABORADO POR		REVISADO POR	
Nombre	Ruth Sarahy Carrillo Rico	Nombre	Marycela Castilla Angarita
Cargo	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	Cargo	Gerente de Desarrollo Estratégico
Firma		Firma	