

QRSF

INFORME

II TRIMESTRE

2019

La **Gerencia de Desarrollo Estratégico** presenta el informe consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, solicitudes de información Pública y Felicitaciones recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta través de los diferentes canales de atención, en el segundo trimestre de 2019, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

II Trimestre 2019					
Tipo	Q	R	S	F	Total
# recibidas	13	1	11	13	32
% representación	34.21%	2.63%	28.94%	34.21%	100%
Comportamiento con respecto al período anterior (II trim 2018 vs II trim 2019)					
Comportamiento	Aumentó ↑	Igual =	Aumentó ↑	Aumentó ↑	
% de cambio	62.5% ↑	=	450% ↑	116.66% ↑	

Porcentaje de Oportunidad: 80%

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, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ABRIL – JUNIO DE 2019

1. INTRODUCCIÓN

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

Las QRSSF permiten identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos, como un indicador de percepción satisfacción de los usuarios respecto al servicio que se ofrece.

La Cámara de Comercio de Cúcuta, ha fijado lineamientos para atender, hacer seguimiento y controlar las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública y Felicitaciones hechas por nuestros grupos de interés, a través de los canales de comunicación que se han previsto para ello.

Según lo establecido en el artículo 11, literal H de la ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el derecho al acceso de la información Pública Nacional”, la Cámara de Comercio de Cúcuta, como sujeto obligado, debe publicar de manera proactiva, todo mecanismo de prestación directa de Solicitudes, Quejas y Reclamos, en relación con acciones u omisiones, junto con la información de todas las Solicitudes, denuncias y los tiempos de respuestas.

2. OBJETIVO

Presentar el informe trimestral de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información Pública y Felicitaciones 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 QRSSF 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 QRSSF.

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 Felicitaciones no generan respuesta al usuario.

Las solicitudes de información pública, teniendo en cuenta el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, establece un término de 10 días hábiles para que las autoridades, en nuestro caso los sujetos obligados, responden la solicitud de información.

Se realiza actualización de los formatos DE-08-01/DE-08-03/DE-08-04/DE-08-05 de la QRSSF, se adiciona el trámite de “solicitud de información pública”, según lo establecido en la ley 1712 de 2014, artículo 11 literal H; y la resolución 3564 del 2015 anexo 2.

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

ABRIL – JUNIO DE 2019

4. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

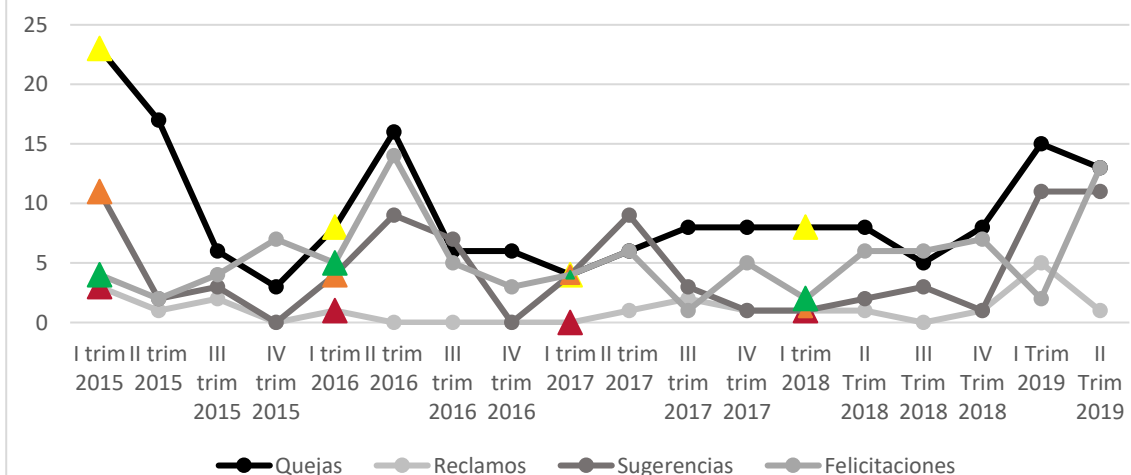
Tipo de QRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	13	34.21%
Reclamos	1	2.63%
Sugerencias	11	28.94%
Solicitud de Información Pública	0	0%
Felicitaciones	13	34.21%
Total	38	100%

Histórico de solicitudes recibidas (QRSSF)



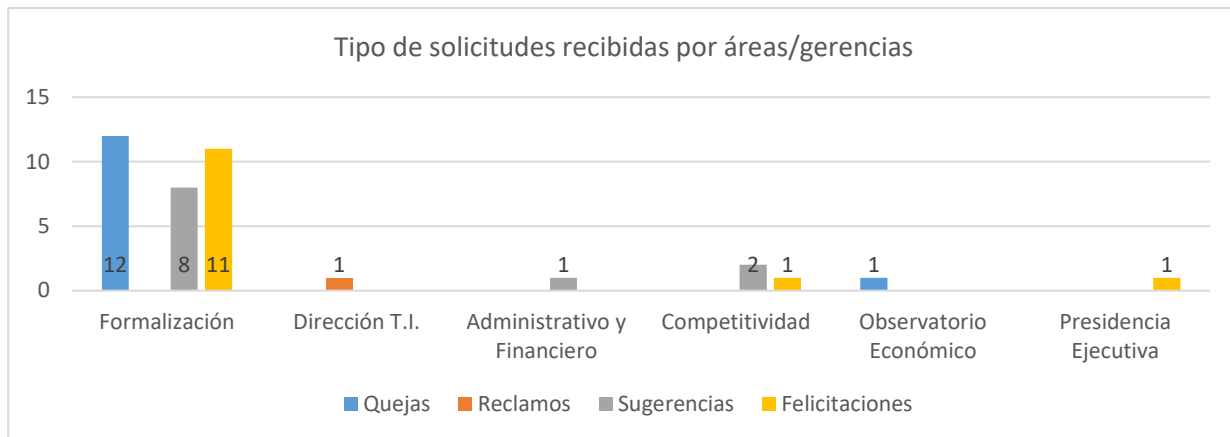
5. REPORTE ESTADÍSTICO

Tipos de solicitudes recibidas (Histórico)

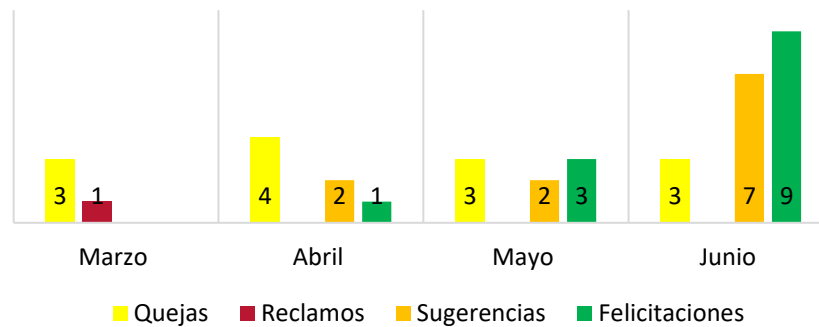


INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ABRIL – JUNIO DE 2019



Tipo de solicitudes recibidas por mes



Del total de las QRSSF recibidas, el 34.21% corresponden a Quejas, 2.63 % a Reclamos, 28.94% a Sugerencias y 34.21% Felicitaciones.

Las quejas recibidas fueron dirigidas a la Secretaría General – Formalización y Observatorio Económico por los siguientes asuntos:

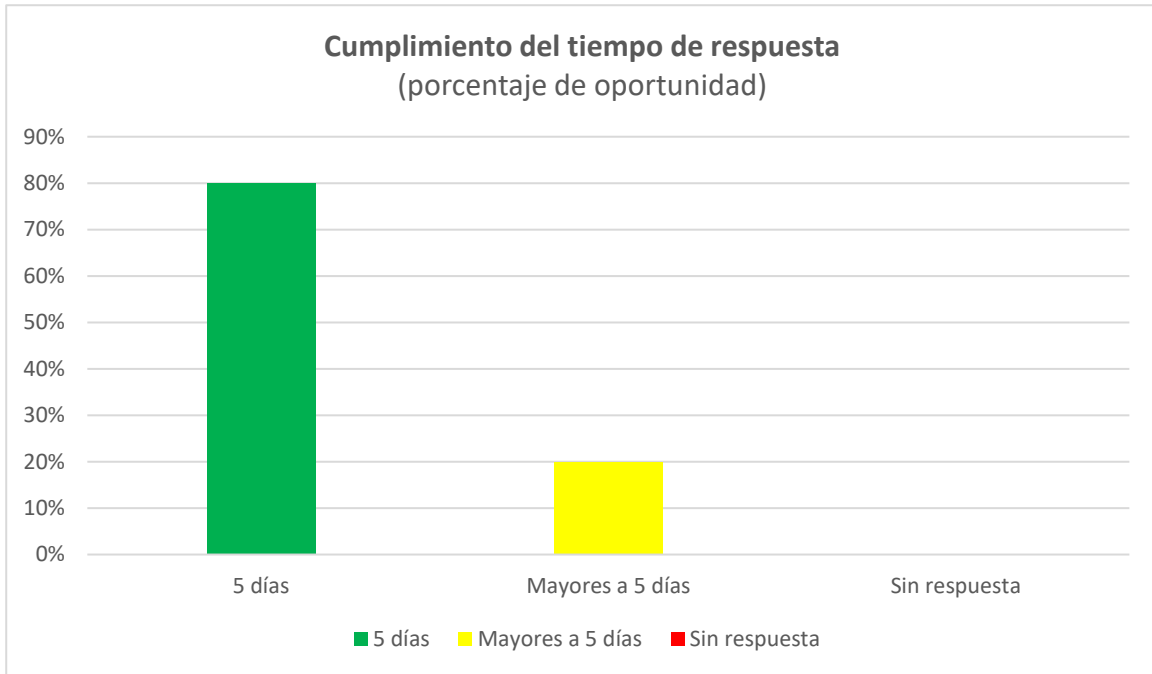
- Demora en los tramites de creación de empresa
- No contesta en las extensiones telefónicas o los números no existen.
- Los certificados virtuales presentan problemas y no llegan a los correos.
- Porque la entidad cobra por el depósito de los estados financieros y el valor asignado por dicha función.

Igualmente, al área de Tecnología de la Información, Competitividad, Presidencia Ejecutiva y Gerencia Administrativa y Financiera se dirigen sugerencias por las siguientes causas: Falta de aire acondicionado en el pasillo cuando la persona va a solicitar el turno, falta de ventilación adecuada, mantener la oferta de especializaciones con la universidad de La Sabana, atención más eficiente en los trámites de formalización y reactivar el convenio con la Secretaria de Hacienda para el cobro de boleta fiscal.

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

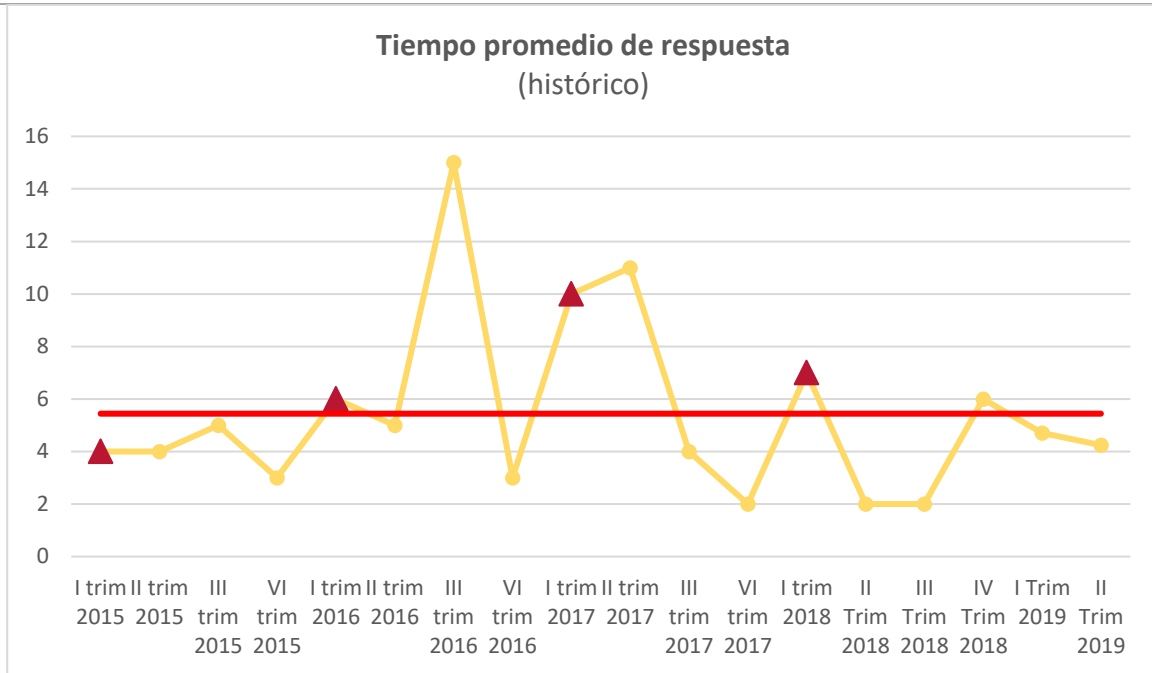
ABRIL – JUNIO DE 2019

De los requerimientos recibidos en el período, 20 fueron respondidos de manera oportuna, 5 se respondieron 10 días después de su radicación, tiempo de respuesta que mejora con relación a la medición anterior.



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

ABRIL – JUNIO DE 2019



Estado de las QRSSF		
Cerradas	25	100%
Abiertas	0	%
Total	25	100%

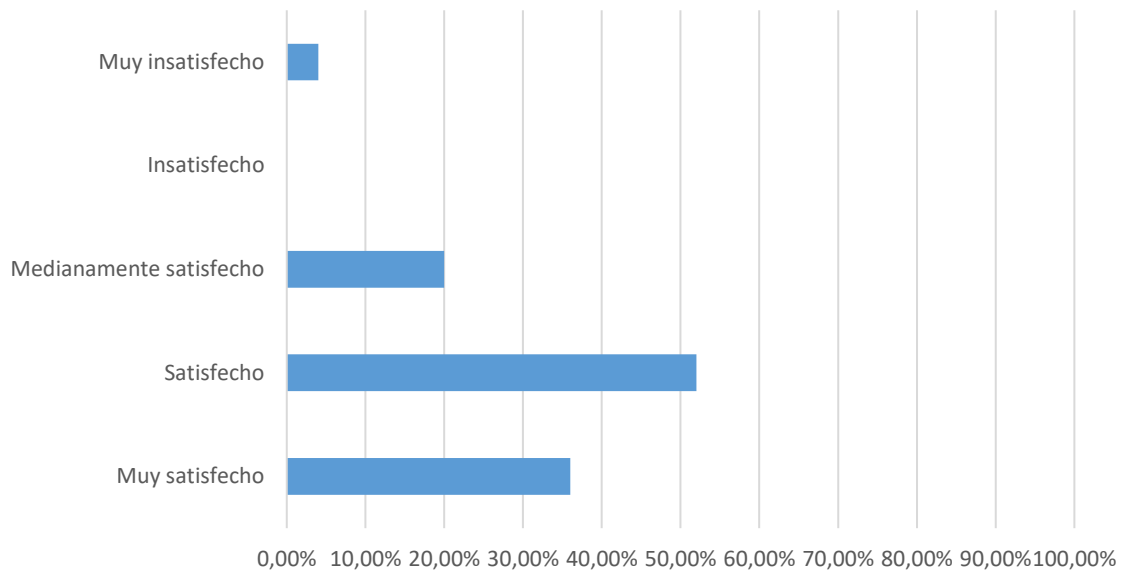
Durante el período analizado, la entidad dio respuesta oportuna al 80% de las QRSSF, dentro de las cuales, el 100% dio solución a las QRSSF presentadas según el usuario (de las 25 solicitudes que requerían retroalimentación por parte del usuario, 10 respondieron vía telefónica y dos respuestas fueron 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 76%, medianamente satisfecho 20% y muy insatisfecho 5%, por parte de las respuestas de los usuarios.

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

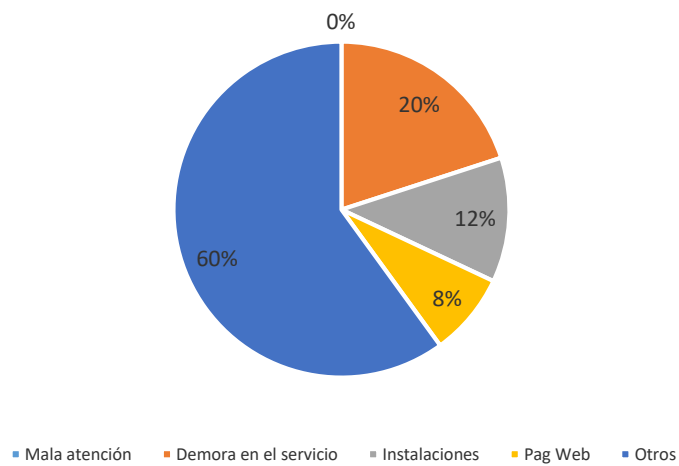
ABRIL – JUNIO DE 2019

Grado de Satisfacción de la Respuesta Enviada



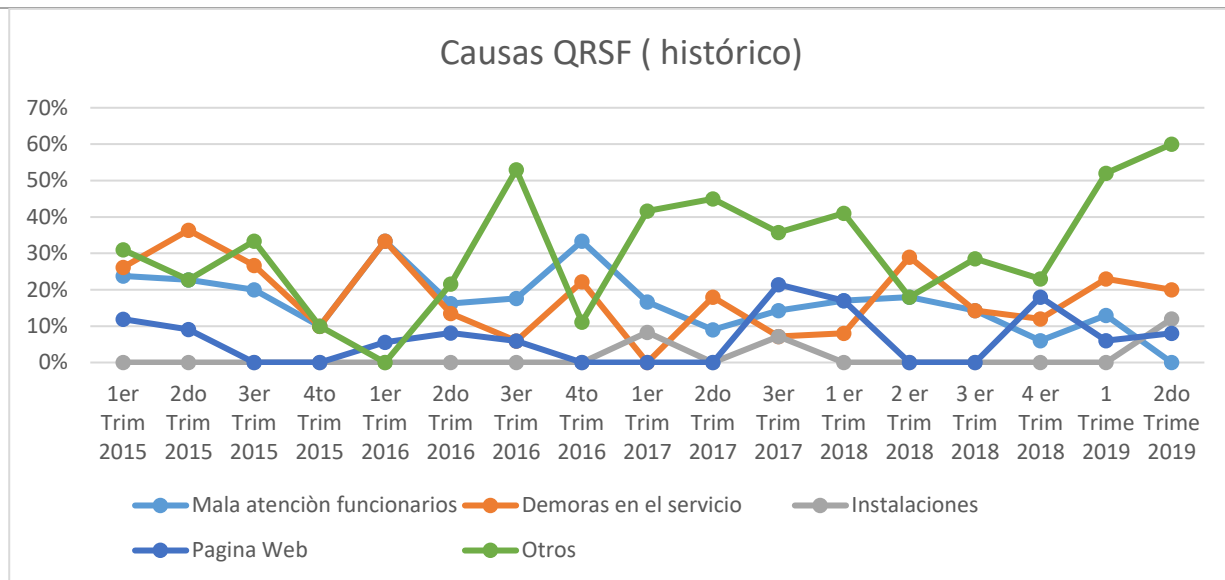
6. CAUSAS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Tipicación de las Causas de la QRSF recibidas



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

ABRIL – JUNIO DE 2019



7. CONCLUSIONES

1. El comportamiento de las QRSSF de este periodo, comparado con el segundo trimestre del año 2018 incrementó en quejas, sugerencias y felicitaciones, y se mantuvo igual en reclamos. En cuanto a las quejas han aumentado debido a las dificultades que manifiestan los usuarios con la comunicación a través de las líneas telefónicas, demora en los trámites de registro, las dificultades en la compra de certificados virtuales que a los usuarios no les llegan cuando realiza este tipo trámite, todas estas causas, enmarcadas en la calidad del servicio.
2. El 80% (correspondiente a quejas, reclamos y sugerencias), se respondió dentro del tiempo de respuesta límite establecido.
3. Mal servicio en los canales para comunicarse los usuarios externos y en el Digiturno que genera retraso para realizar un trámite, son las principales razones de las QRSS de los usuarios.
4. Como resultado del análisis del procedimiento QRSSF, se identifican algunas respuestas que no incluyen un compromiso de mejoramiento del proceso, lo cual es fundamental en la gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de nuestros usuarios.
5. Se debe tener en cuenta que las respuestas de las QRSSF se deben generar en el tiempo establecido, como parte del procedimiento para manejar la retroalimentación de los usuarios.

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

ABRIL – JUNIO 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, sugerencia y solicitud e información pública, 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. Se han realizado mejoras en el proceso de Gestión de las QRSSF de la Entidad, dentro de las cuales, se unificó la Ruta 09., de respuesta a Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información Pública y Felicitaciones, a la Ruta 49., de Gestión de QRSSF.

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	