

QRSF

INFORME

III 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 durante el tercer 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	Solicitud	S	F	Total
# recibidas	11	0	1	4	26	42
% representación	26.19%	%	2.38%	9.52%	61.91%	100%
Comportamiento con respecto al período anterior (III trim 2018 vs III trim 2019)						
Comportamiento	Aumentó	Igual		Aumentó	Aumentó	
% de cambio	37.5% ↑	=		50% ↑	72.92% ↑	

Porcentaje de Oportunidad: 81.25%

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

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE 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 tercer trimestre de 2019.

Las QRSSF permiten identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos, como un indicador de 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 la ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el derecho de acceso a la información Pública Nacional”, la solicitud *de acceso a la Información Pública* es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.

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.

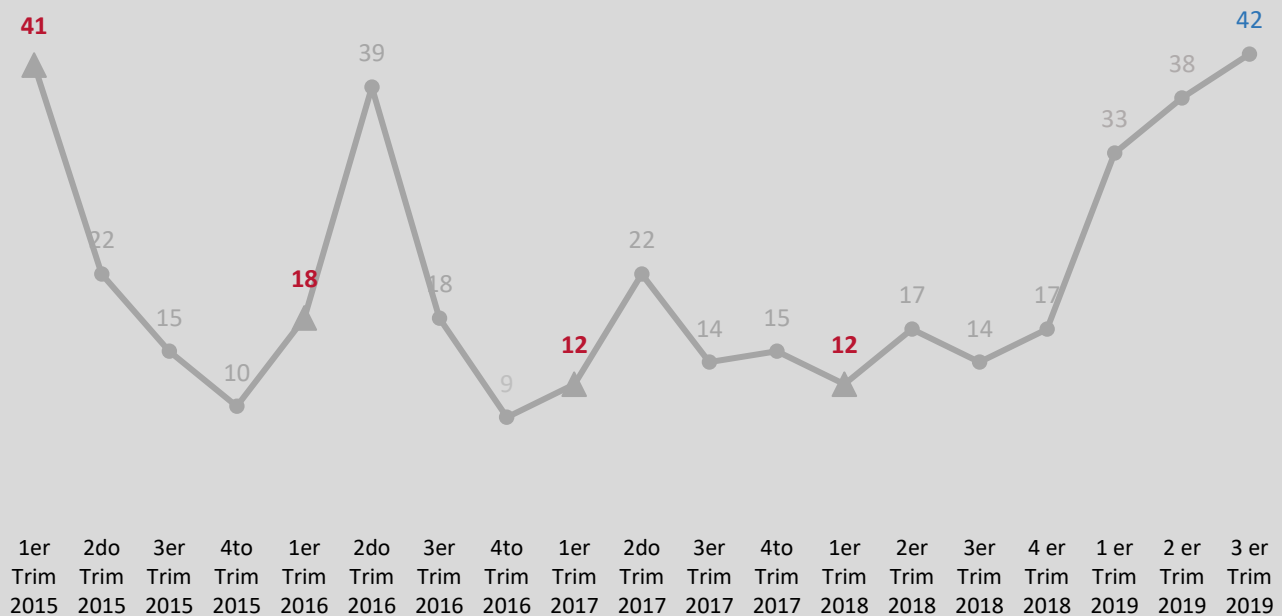
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

4. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tipo de QRSSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	11	26.19%
Reclamos	0	%
Sugerencias	4	9.52%
Solicitud de Información Pública	1	2.38%
Felicitaciones	26	61.91%
Total	42	100%

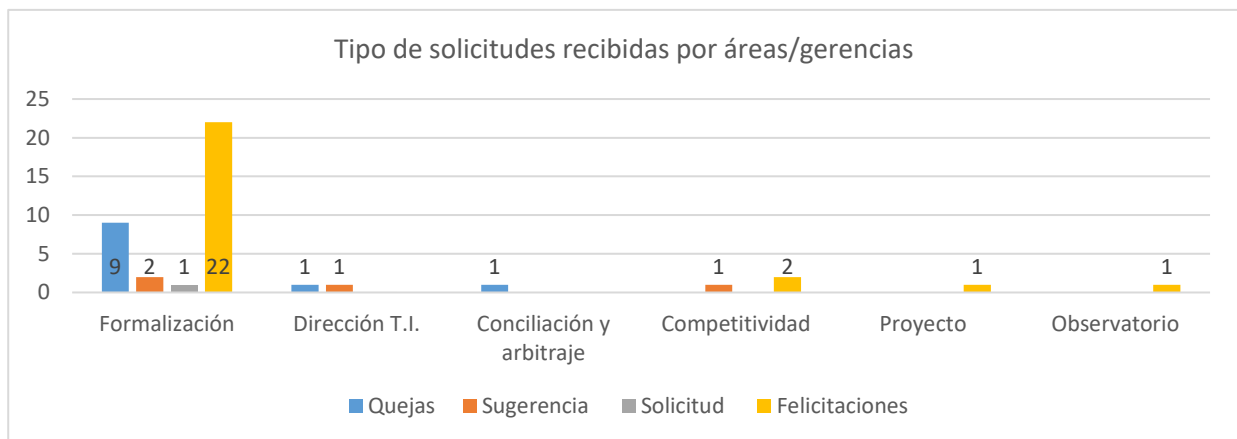
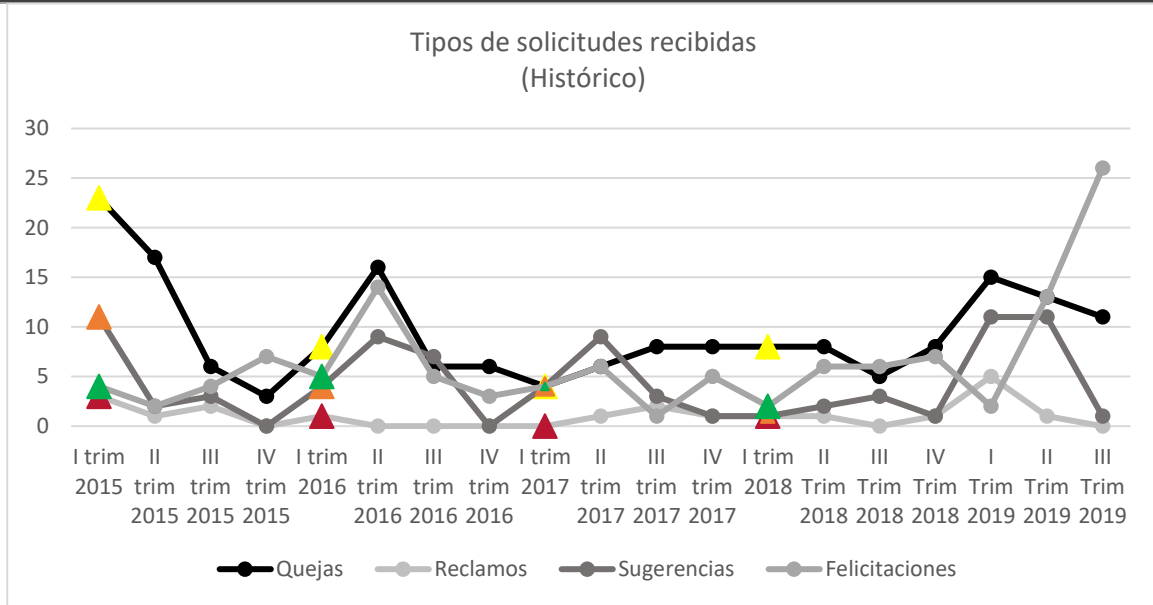
Histórico de solicitudes recibidas (QRSSF)



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

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

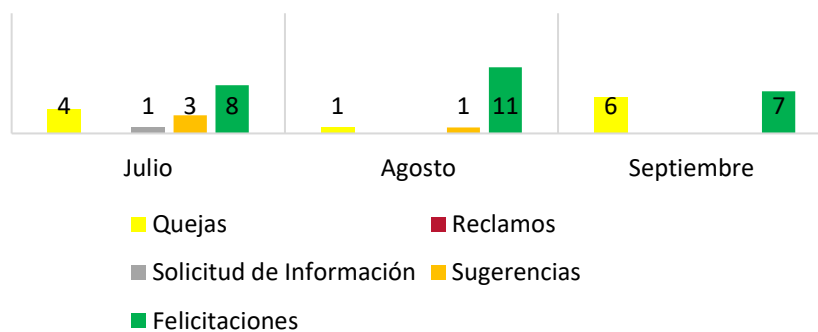
5. REPORTE ESTADÍSTICO



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

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

Tipo de solicitudes recibidas por mes



Del total de las QRSSF recibidas, el 26.19% corresponden a Quejas, 2.38% Solicitud de información, 9.52% a Sugerencias y 61.91% Felicitaciones.

Las quejas recibidas fueron dirigidas a la Secretaría General – Formalización, Conciliación y Dirección de T.I por las siguientes causas:

- Demora en los trámites de creación de empresa.
- Porque la información es pública y se permiten sacar certificados de empresas registradas.
- Se presenta queja por hablar mal de los compañeros de trabajo
- Problemas en la recepción de los certificados virtuales en el correo electrónico
- Dificultad para comunicarse a las líneas de la Cámara de Comercio.
- Demora en la entrega del acta de conciliación del proceso de Insolvencia requerido con carácter urgente al Bancompartir SAS.
- Mala atención por parte de los asesores CAE en cuanto al trato poco amable a los usuarios.
- Mala percepción de los usuarios sobre la calidad de información que ofrecen los funcionarios CAE.

Igualmente, a la dirección de Tecnologías de Información y Gerencia de Competitividad, se dirigen sugerencias por las siguientes causas: Solicitud de cómo formalizar el negocio por los programas y convenios que ofrece la Gerencia de Competitividad y Orientación para la compra del certificados virtuales dirigida a la dirección T.I.

Se recibieron 26 Felicitaciones dirigidas a Secretaría General, Gerencia de Competitividad, Gerencia de Proyectos y Observatorio Económico por las siguientes causas:

- ❖ A los funcionarios Edwin Rojas, Jairo Ramírez, Michel Méndez, David Barbosa, Joan Almeida, Zaida Liliana Suarez, Claudia Álvarez y Jenny Mendoza por el buen servicio, orientación y asertiva información brindada.
- ❖ Felicitación a la sede del municipio de los Patios en cuanto a las instalaciones más cómodas, amplias, agradables y por el buen servicio de la funcionaria María Virginia Ardila.

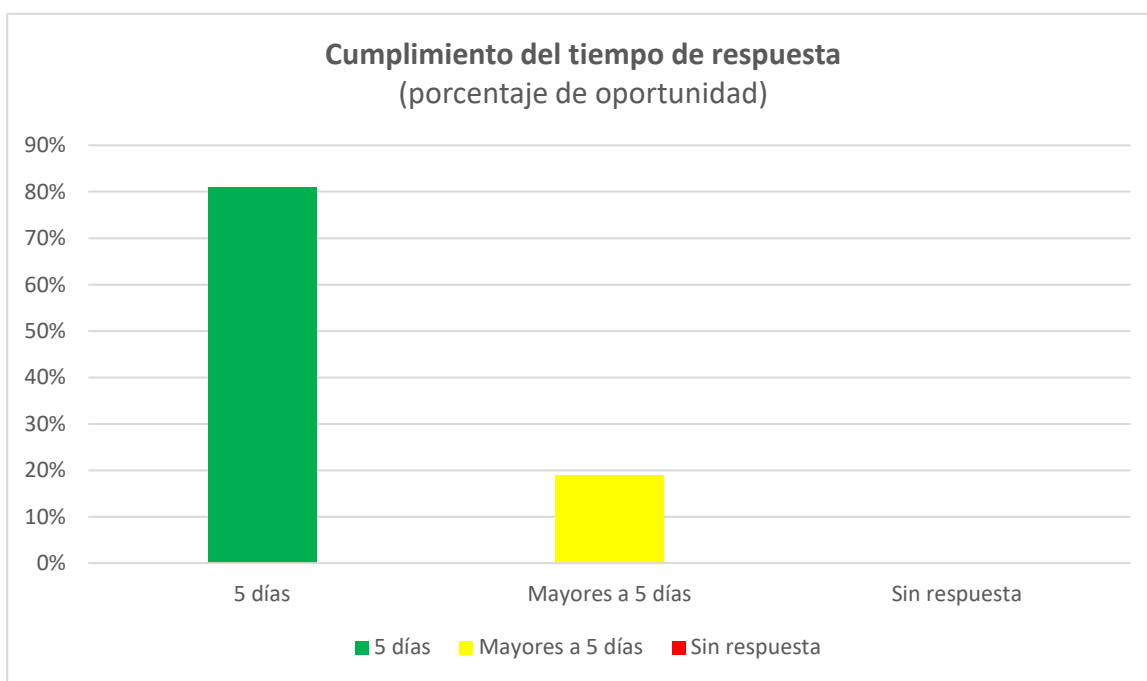
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

- ❖ Felicitación a la Gerencia de Competitividad por alta calidad del evento Vitrina empresarial, agradeciendo a la funcionaria Angelina Roperó por el apoyo y compromiso con los empresarios.

Felicitación a la Gerencia de Observatorio Económico por el desempeño y la ayuda que otorgan a los empresarios de Cúcuta, y felicitación por la calidad de la Revista 4 Enfoques.

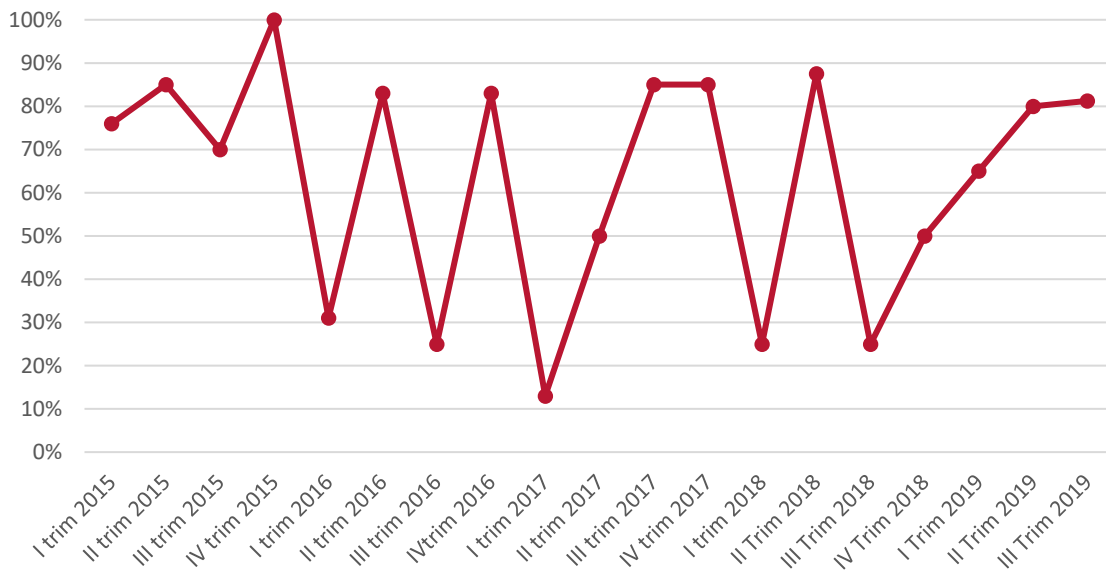
De los requerimientos recibidos en el período, 13 fueron respondidos de manera oportuna, 3 se respondieron 10 días después de su radicación, tiempo de respuesta que mejora con relación a la medición anterior.



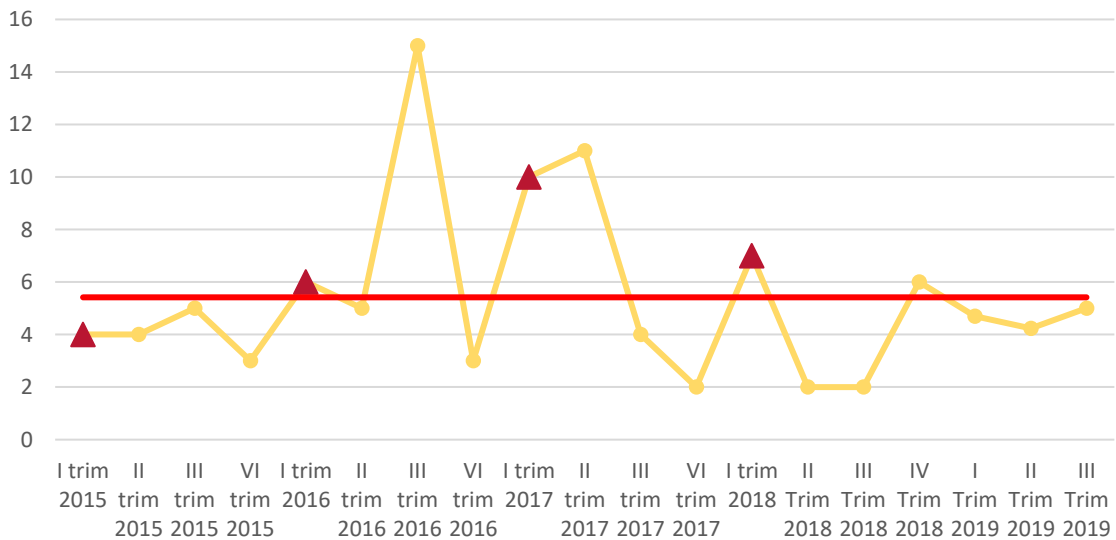
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

Histórico de Porcentaje de Oportunidad



Tiempo promedio de respuesta
(histórico)



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

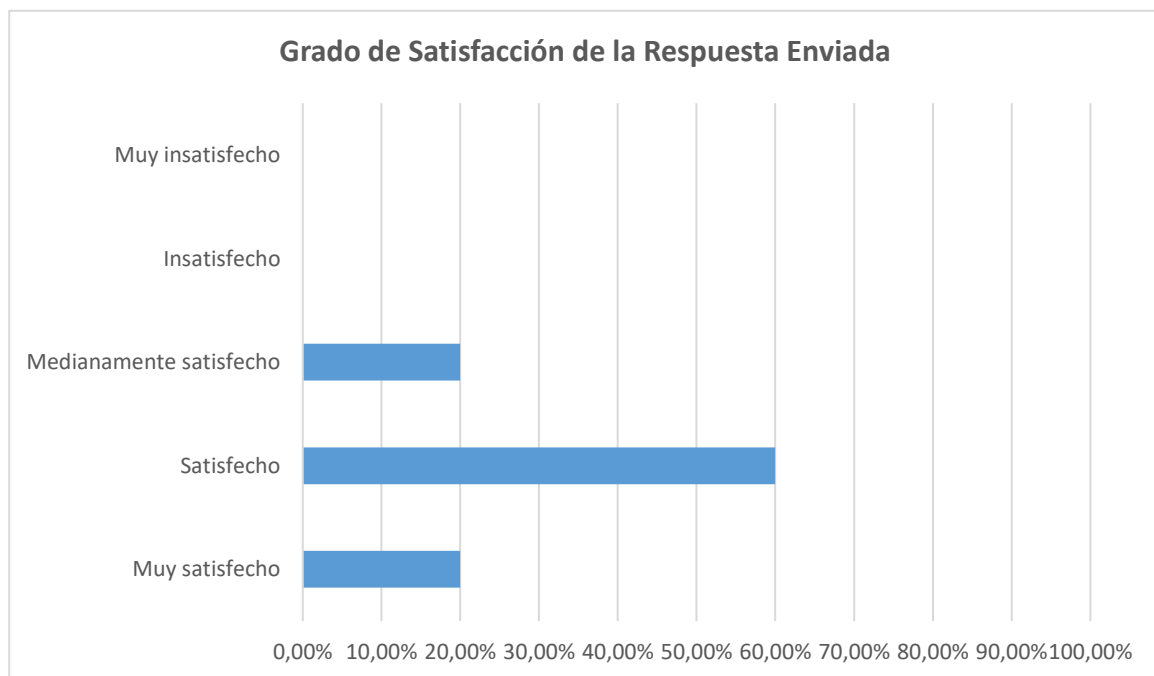
JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

Estado de las QRSSF

Cerradas	16	100%
Abiertas	0	%
Total	16	100%

Durante el período analizado, la entidad dio respuesta oportuna al 81.25% de las QRSSF, dentro de las cuales, el 100% dio solución a las QRSSF presentadas según el usuario (de las 26 solicitudes que requerían retroalimentación por parte del usuario, 7 respondieron vía telefónica y 2 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 80%, medianamente satisfecho 18.75% y el 1.25% corresponde a una queja sin respuesta de calificación.

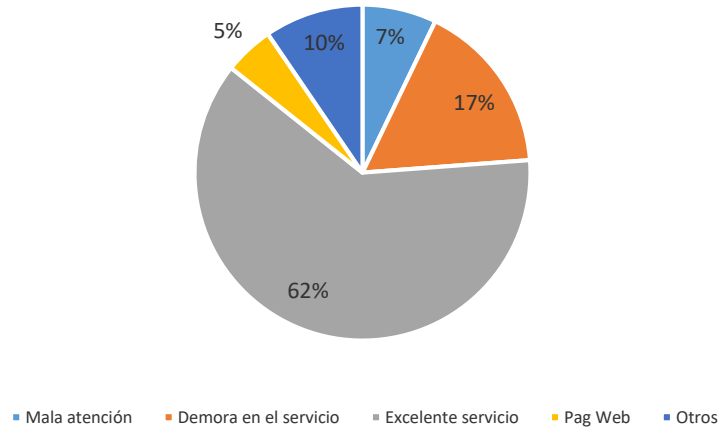


INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

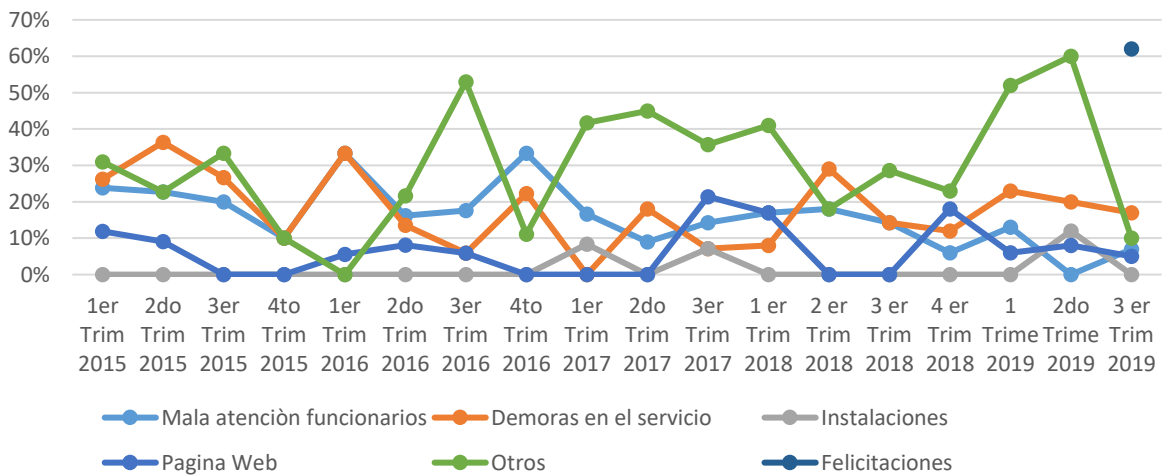
JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE DE 2019

6. CAUSAS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Tipicación de las Causas de la QRSF recibidas



Causas QRSSF (histórico)



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

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE 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. 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 81.25% (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.
6. Se realizó una capacitación con los funcionarios de la Secretaría General que atienden público, por parte de la Gerencia de Desarrollo Estratégico, los días 2 y 3 de octubre, sobre la calidad del servicio y los puntos clave para realizar una buena atención al público. Igualmente, se resocializó el procedimiento de atención y respuesta a QRSSF.

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

JULIO-AGOSTO- SEPTIEMBRE 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 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	Marycela Castilla Angarita
Cargo	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico
Firma		