

QRSF

INFORME

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 trimestre de abril a junio de 2017.

Porcentaje de Oportunidad: 50%

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

Fecha	01/10/12
Versión	5
Página 2 de 10	

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

ABRIL A JUNIO DE 2017

1. INTRODUCCIÓN

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 del segundo trimestre de 2017, por medio del cual se hace seguimiento, revisión continua y verificación a la gestión oportuna de QRSF recibidas por parte de los grupos de interés de la entidad.

Las QRS permiten identificar oportunidades de mejora de los servicios ofrecidos, como un indicador de percepción de la entidad por parte de los usuarios, como un mecanismo de detección de debilidades y de igual forma se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes, dado que los usuarios buscan unas respuestas satisfactorias.

Es por esto que, 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 control a 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

La gerencia de Desarrollo Estratégico, realiza un Informe trimestral basado en la recepción, análisis, solución y control de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que ingresan a la entidad con el objetivo de analizar el comportamiento de las QRSF, 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 en la Entidad, 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 es enviado por ruta de Mercurio No. 49 a la gerencia de Desarrollo Estratégico, donde se direcciona a la gerencia responsable, para comenzar con el respectivo trámite.

La gerencia responsable de responder la queja, cuenta con 5 días hábiles para dar respuesta y debe identificar la causa de la queja, generando acciones de mejora pertinentes.

La gerencia de Desarrollo Estratégico no ejerce un control policivo, por el contrario, es un proceso estratégico para el mejoramiento continuo de la Entidad, su objetivo es formular estrategias y recomendaciones a la Presidencia Ejecutiva para el cumplimiento de los objetivos, garantizando una mejor prestación de los servicios.

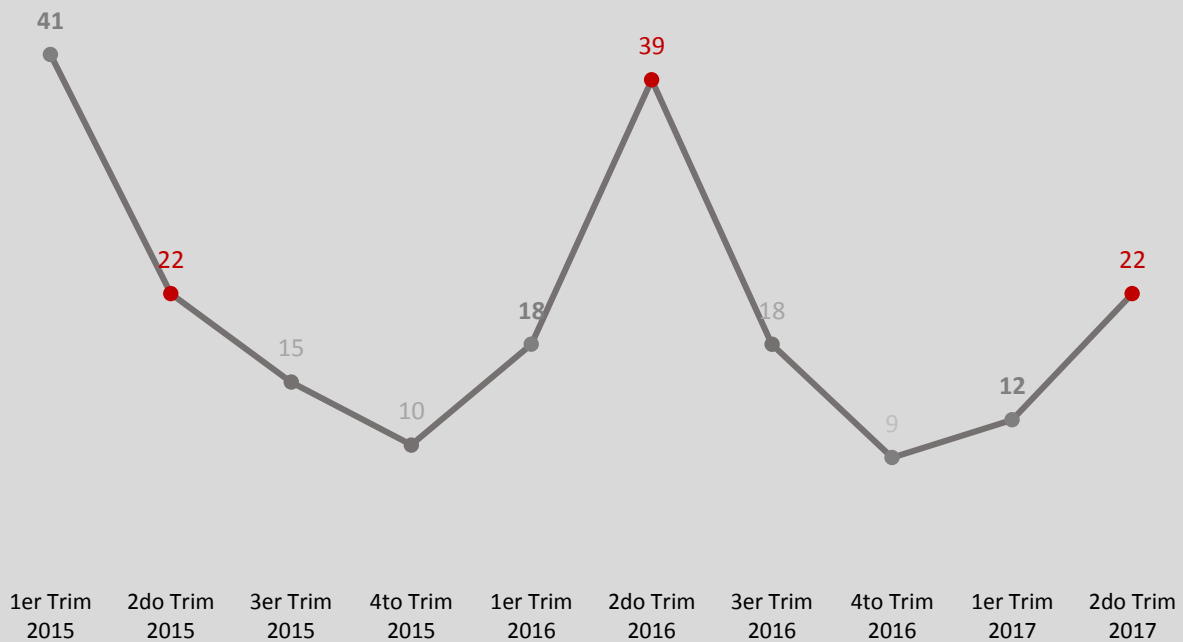
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ABRIL A JUNIO DE 2017

4. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Tipo de QRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	6	27%
Reclamos	1	5%
Sugerencias	9	41%
Felicitaciones	6	27%
Total	22	100%

Histórico de requerimientos recibidos (QRSF)

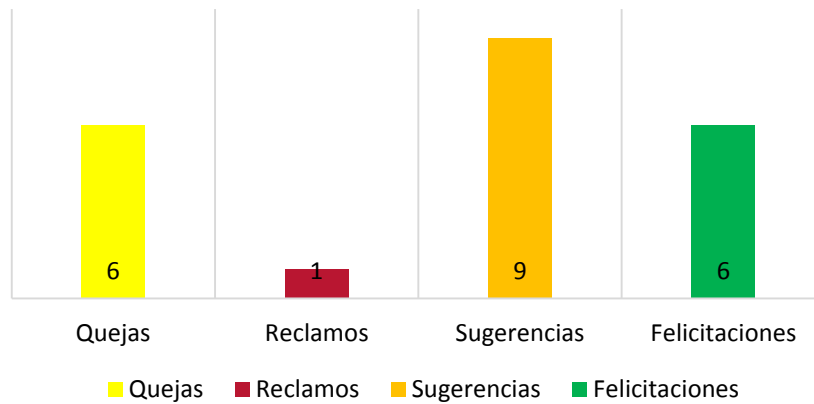


INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

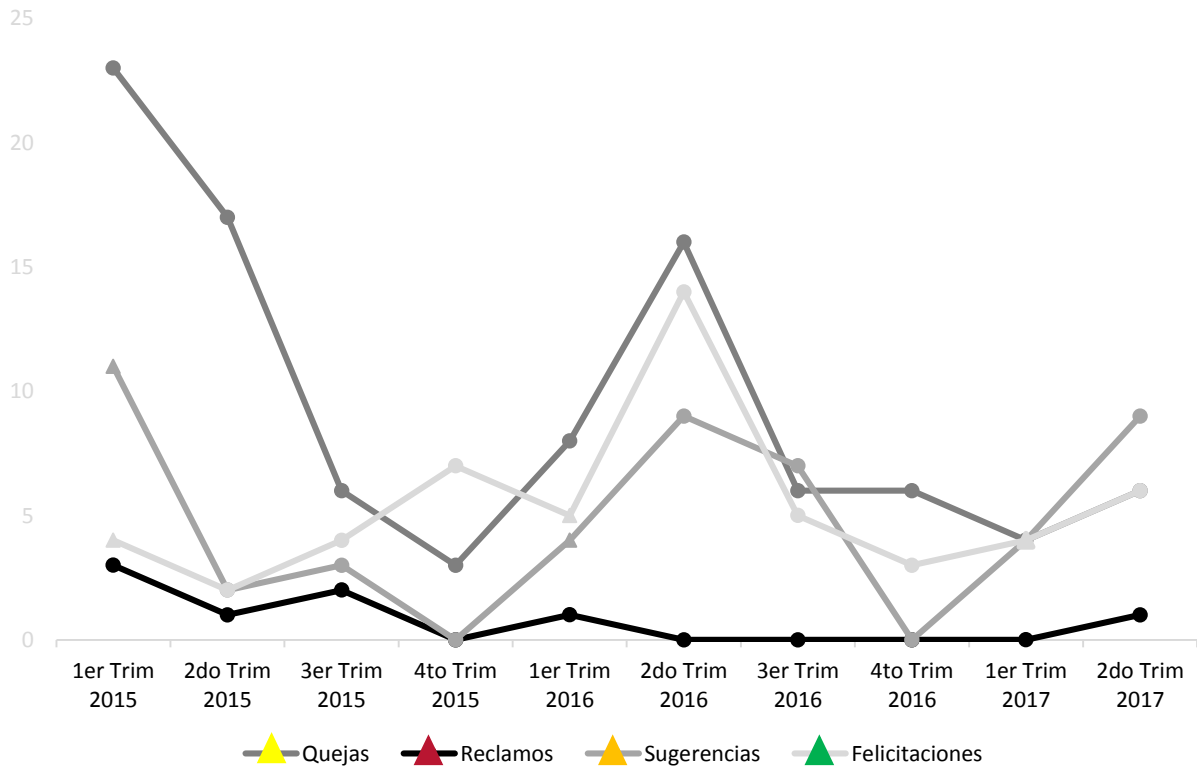
ABRIL A JUNIO DE 2017

5. REPORTE ESTADÍSTICO

Tipo de solicitudes recibidas



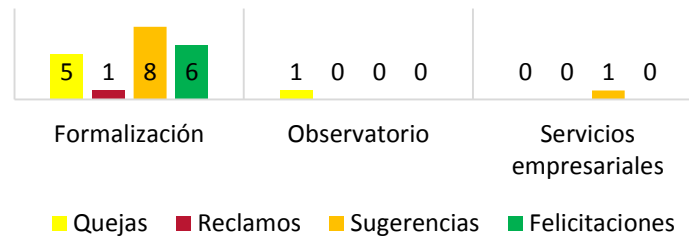
Tipos de solicitudes recibidas (Histórico)



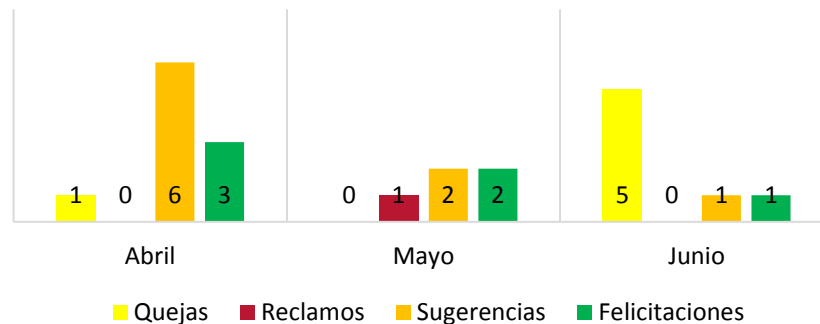
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

ABRIL A JUNIO DE 2017

Tipo de solicitudes recibidas por áreas/gerencias



Tipo de solicitudes recibidas por mes



Del total de las QRSF recibidas, el 27% corresponden a Quejas, 5% reclamos, 41% Sugerencias y 27% Felicidades. Abril es el mes en el que más se recibieron solicitudes con un total de 10 (lo que representa el 45,5% de los requerimientos).

El 90,9% de las solicitudes recibidas fueron dirigidas a Secretaría General y Formalización, mientras que el 9,1% se direccionaron a la Gerencia de Servicios Empresariales y Observatorio Económico e Infomediación.

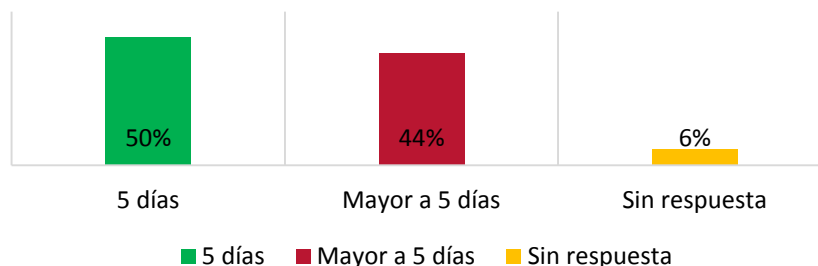
La gerencia encargada de responder las Quejas, los Reclamos y las Sugerencias, cuenta con 5 días hábiles para dar respuesta y debe identificar la causa de la queja para promover las acciones de mejora correspondiente. De los requerimientos recibidos en el período, 16 requerían respuesta de los cuales 8 fueron respondidos de manera oportuna, 7 fuera del tiempo estipulado, y un requerimiento aún no ha sido respondido de manera escrita (Las felicitaciones no requieren respuesta por parte de la entidad hacia los usuarios).

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

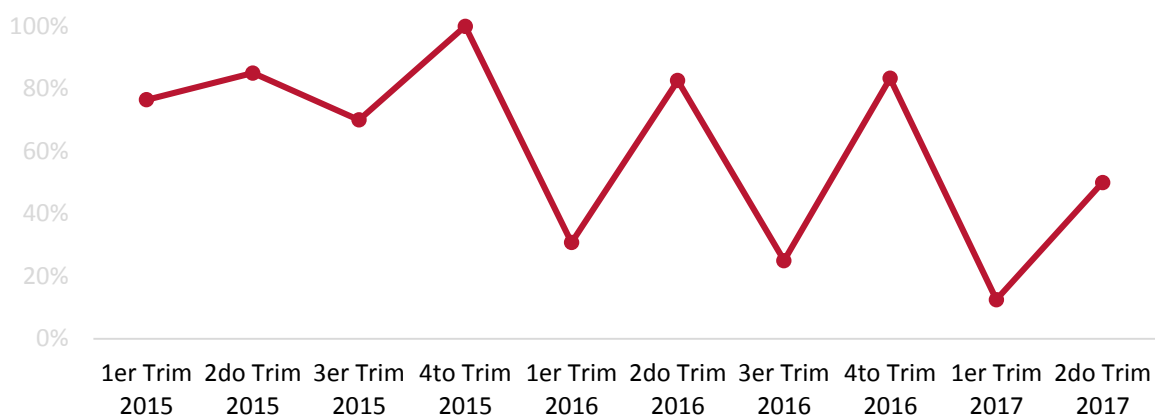
ABRIL A JUNIO DE 2017

Cumplimiento del tiempo de respuesta

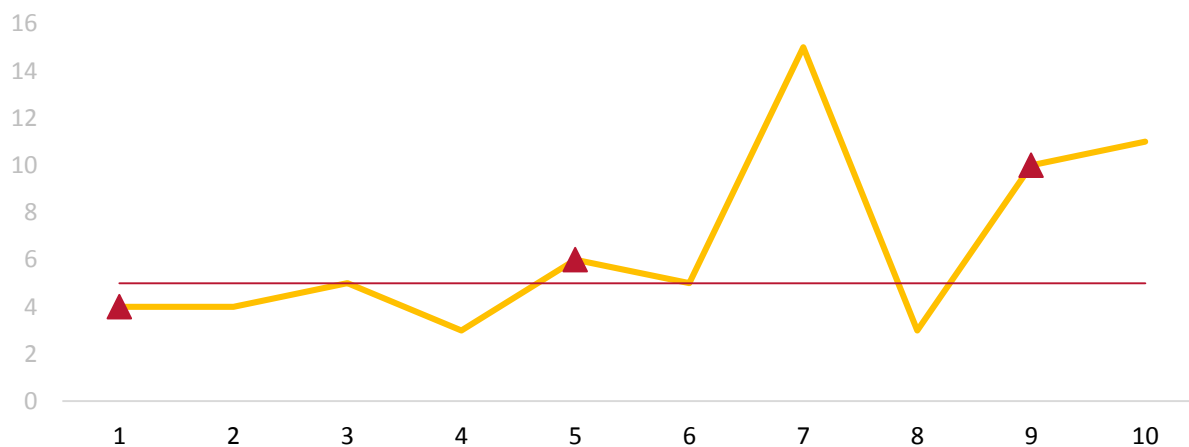
(porcentaje de oportunidad)



Histórico Porcentaje de Oportunidad



Tiempo promedio de respuesta (histórico)



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

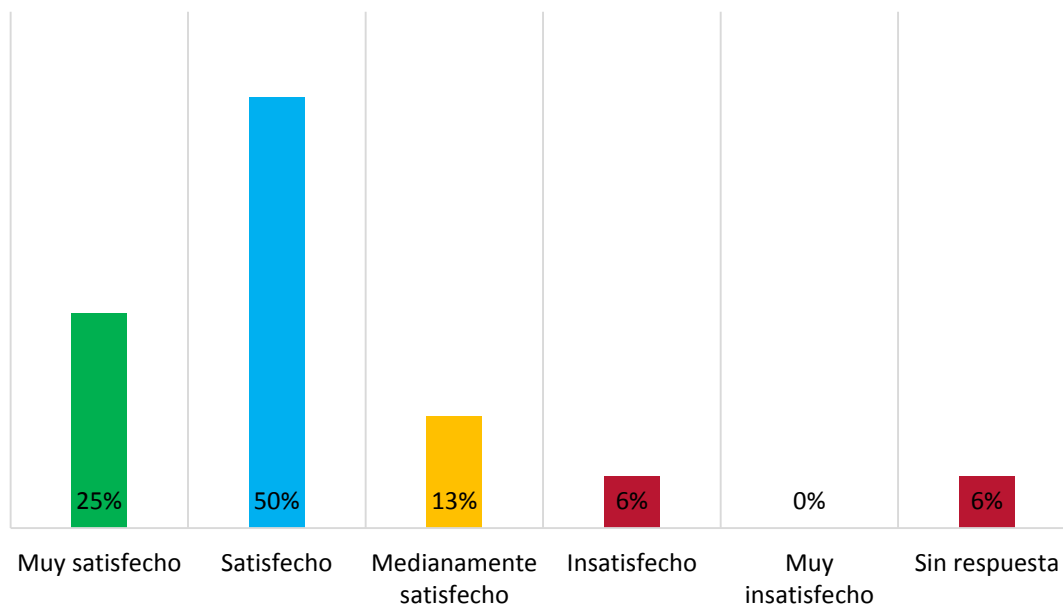
ABRIL A JUNIO DE 2017

Estado de las QRSF		
Cerradas	15	93,75%
Abiertas	1	6,25%
Total	16	100%

Durante el presente período, la Cámara de Comercio dio respuesta oportuna al 50% de las QRSF de las 16 que requerían respuesta, dentro de las cuales, el 93,75% dio solución a las QRSF presentadas según el usuario.

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 75% por parte de los usuarios, el restante manifestó encontrarse medianamente satisfecho e insatisfecho.

Grado de satisfacción con la respuesta enviada



Los usuarios manifiestan un buen grado de satisfacción con las respuestas dadas pues la mayoría consideran que dan solución a su QRS según la retroalimentación recibida.

Comentarios de usuarios ante respuestas dadas por la Entidad:

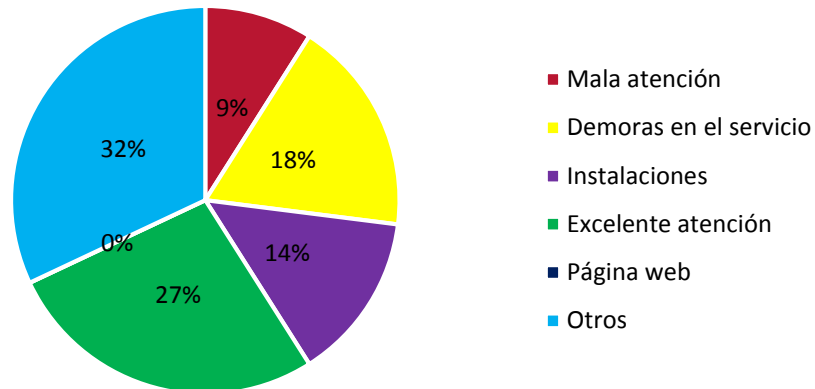
- “En una próxima oportunidad esperamos contar con mayor agilidad en los trámites jurídicos”.

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

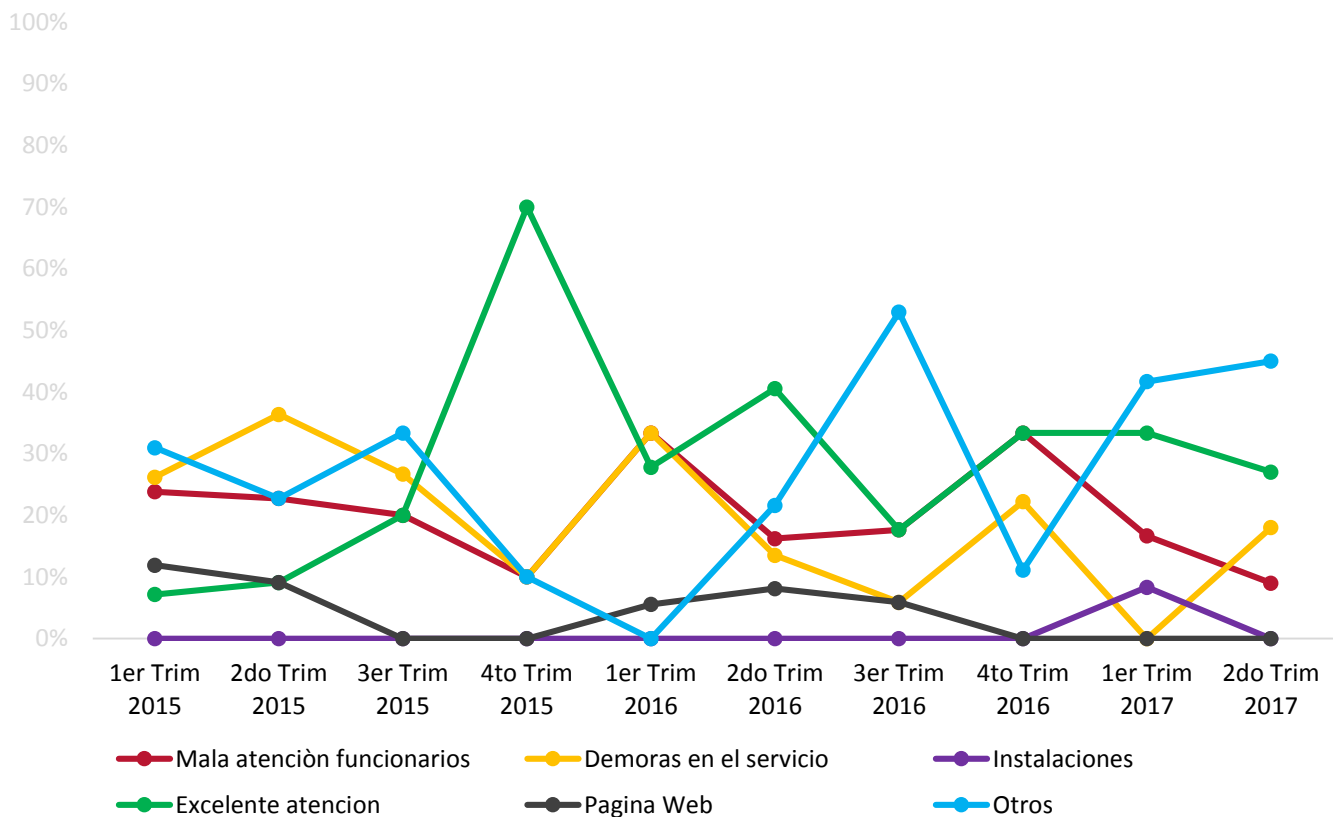
ABRIL A JUNIO DE 2017

6. CAUSAS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Tipificación de las causas de las QRSF recibidas



Causas QRSF (histórico)



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

ABRIL A JUNIO DE 2017

7. CONCLUSIONES

1. Analizando el histórico de QRSF recibidas, a partir del año 2015, se evidencia que las solicitudes por parte de los usuarios ha disminuido en un 46,3%.
2. Los tiempos de respuesta han aumentado; en promedio las QRS se respondieron en 11 días hábiles durante el segundo trimestre del año en curso (un día de más en comparación al periodo inmediatamente anterior), superando el límite de 5 días hábiles según lo estipulado en el procedimiento. Solo el 50% se respondió dentro del límite establecido. Si analizamos el histórico del tiempo promedio en responder una QRS, se observa que este ha aumentado de 10 días en promedio (primer trimestre de 2017) a 11 días (segundo trimestre de 2017).
3. Las QRS por mala atención de los funcionarios y las instalaciones han disminuido, de igual manera han bajado las felicitaciones y vemos un aumento del 7% en otras causas, lo cual hace referencia a información sobre salones, queja por venta de información pública y cobros de certificados, etc.

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. Todas las gerencias y funcionarios, tienen la responsabilidad de direccionar a los usuarios y sus quejas a la ruta establecida para su correspondiente gestión, de manera que la retroalimentación del cliente sea atendida en los términos que la entidad tiene definidos.
3. 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.
4. Utilizar la ruta No. 09 "Respuesta a QRSF" para responder debidamente a los usuarios.
5. Dar respuesta inmediata a las QRS recibidas con el fin de disminuir los tiempos de respuesta.
6. Aumentar el grado de satisfacción de las respuestas lo cual depende de la calidad y del compromiso que incluimos en la misma.

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

ABRIL A JUNIO DE 2017

ELABORADO POR		REVISADO POR
Nombre	CHRISTOPHER ADRIAN CRUZ CORREDOR	MARYCELA CASTILLA ANGARITA
Cargo	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico
Firma		