



QRSSF

INFORME
II TRIMESTRE
2020



CÁMARA DE
COMERCIO
DE CÚCUTA

*¡Nos transformamos
para crecer!*

GERENCIA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

Julio 2020

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

II Trimestre 2020

La **Gerencia de Desarrollo Estratégico** presenta el informe consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información 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 2020.



II Trimestre 2020

Tipo	Queja (Q)	Reclamo (R)	Sugerencia (S)	Solicitud de información (SI)	Felicitación (F)	Total
# recibidas	26	20	3	167	2	218
% representación	12%	9%	1%	77%	2%	100%
# recibidas año 2019	13	1	11	-	13	38
Comportamiento con respecto al período anterior (II trim 2019 vs II trim 2020)						
Comportamiento	Aumentó ↑	Aumentó ↑	Disminuyó ↓	-	Disminuyó ↓	Aumentó ↑
% de cambio	100%	1900%	73%	-	85%	474%

Porcentaje de Oportunidad: 8%

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

1. INTRODUCCIÓN

La Gerencia de Desarrollo Estratégico presenta el informe consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información Pública y Felicitaciones (QRSSF) recibidas y atendidas por la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención (Buzón, página web, correo electrónico, llamadas telefónicas, presenciales) durante el segundo trimestre del 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas que permiten identificar las oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos recibidas por parte de los grupos de interés de la entidad.

Las QRSSF nos permiten identificar las 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 toda inquietud, dado que nuestros grupos de interés buscan respuestas satisfactorias.

Es por esto que 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 realizadas por nuestros grupos de interés, a través de los canales de comunicación que se han previsto para ello.

De conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014 “por medio del cual se crea la ley de Transparencia y el derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en portal web <http://www.cccucuta.org.co/>, se cuenta con acceso al enlace <http://www.cccucuta.org.co/secciones-10-s/transparencia.htm>, en donde los grupos de interés tendrán a la mano consultar información de su interés.

2. OBJETIVO

Presentar el informe trimestral de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información Pública y Felicitaciones que ingresan a la entidad, analizando su comportamiento e identificando las variables críticas del servicio para plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

3. GESTIÓN DE LAS QRSSF

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, a través de la página web, correo electrónico y presencialmente. Una vez ingresa el comunicado, inicia el trámite interno por ruta de Mercurio No. 49 a la Gerencia de Desarrollo Estratégico, donde se direcciona el documento a la Gerencia responsable de tramitar las QRSSF.

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

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

II Trimestre 2020

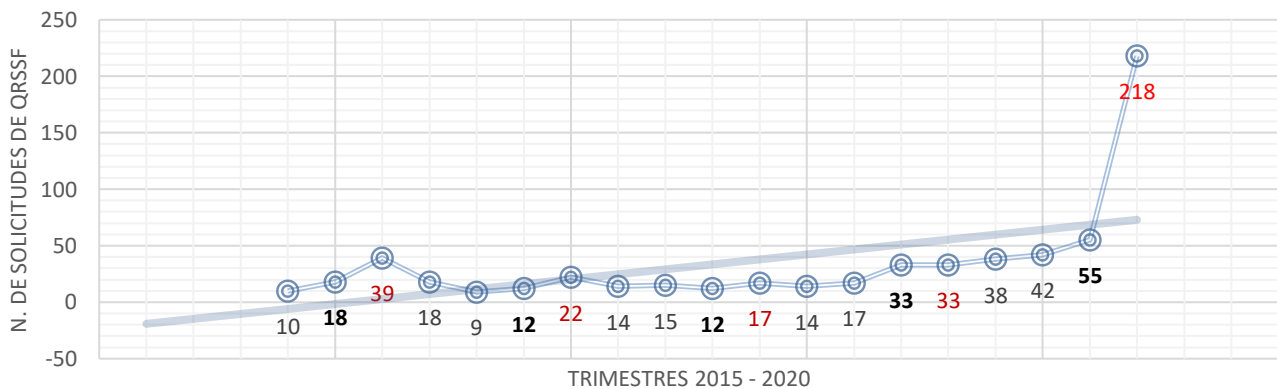
La Gerencia de Desarrollo Estratégico no ejerce un control policivo, por el contrario, es un proceso estratégico para el mejoramiento continuo de la entidad, su objeto es formular estrategias y recomendaciones a la Presidencia Ejecutiva para el cumplimiento de los objetivos, garantizando una mejor prestación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

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

4. QRSSF RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR GERENCIAS

Tipo de QRSSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	26	12%
Reclamos	20	9%
Sugerencias	3	1%
Solicitud de información pública	167	77%
Felicitaciones	2	1%
Total	218	100%

Histórico de solicitudes recibidas QRSSF



Tendencia **Ascendente** -----

I trim 2015	II trim 2015	III trim 2015	IV trim 2015	I trim 2016	II trim 2016	III trim 2016	IV trim 2016	I trim 2017	II trim 2017
45	22	15	10	18	39	18	9	12	22
III trim 2017	IV trim 2017	I trim 2018	I trim 2018	I trim 2018	I trim 2018	I trim 2019	II trim 2019	III trim 2019	IV trim 2019
14	15	12	17	14	17	33	33	38	42

I trimestre 2020	II trimestre 2020
55	218

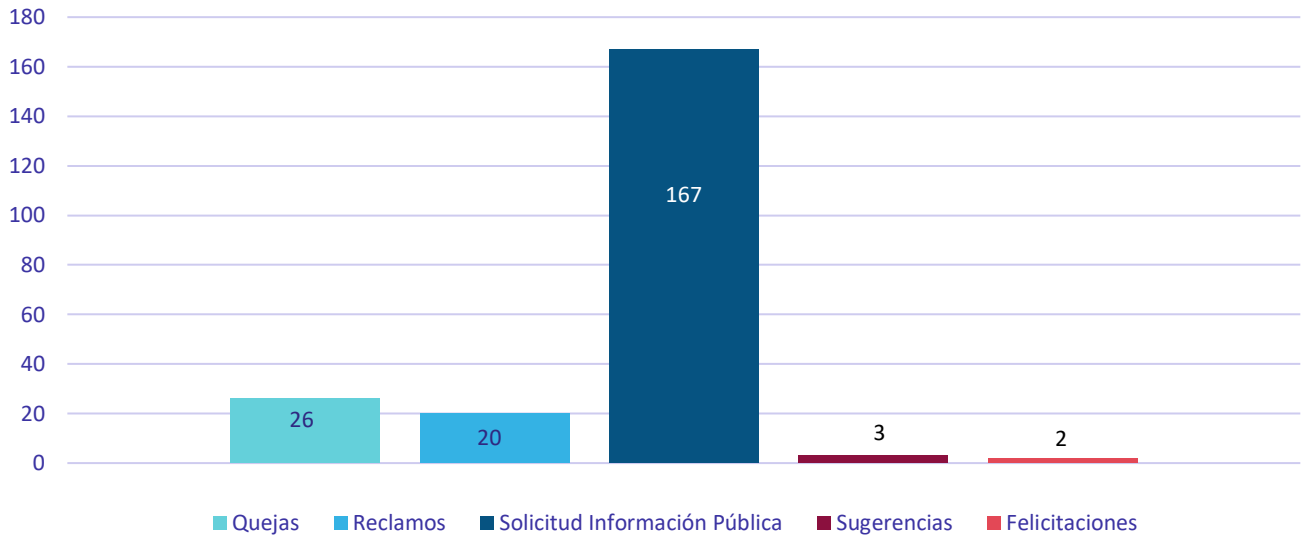
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

II Trimestre 2020

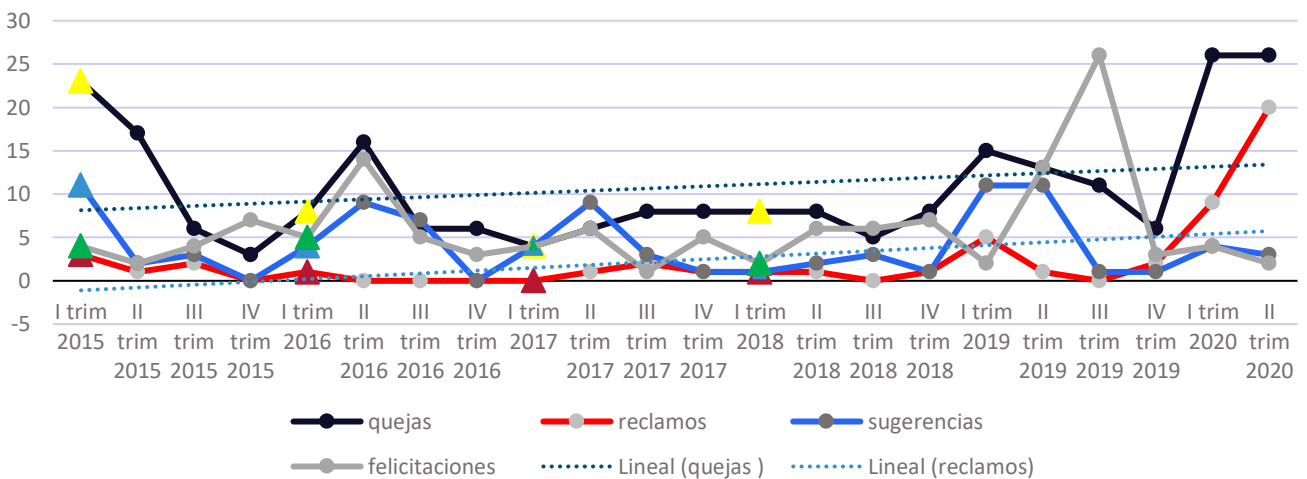
GERENCIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
Presidencia Ejecutiva	0	0	0	6	0	6
Secretaría de registros públicos	26	20	3	151	2	202
Estructuración y Gestión de Proyectos	0	0	0	1	0	1
Desarrollo Regional	0	0	0	1	0	1
Asuntos Internacionales y de Gobierno	0	0	0	1	0	1
Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0
Fortalecimiento Empresarial	0	0	0	2	0	2
Tecnología de la Información	0	0	0	1	0	1
Dirección Jurídica	0	0	0	2	0	2
Dirección Estratégica de Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Comunicaciones Corporativas	0	0	0	3	0	2
Centro de Conciliación, Arbitraje y Amable composición.	0	0	0	0	0	0
TOTAL	26	20	3	162	2	218

5. REPORTE ESTADISTICO

Tipo de solicitudes recibidas



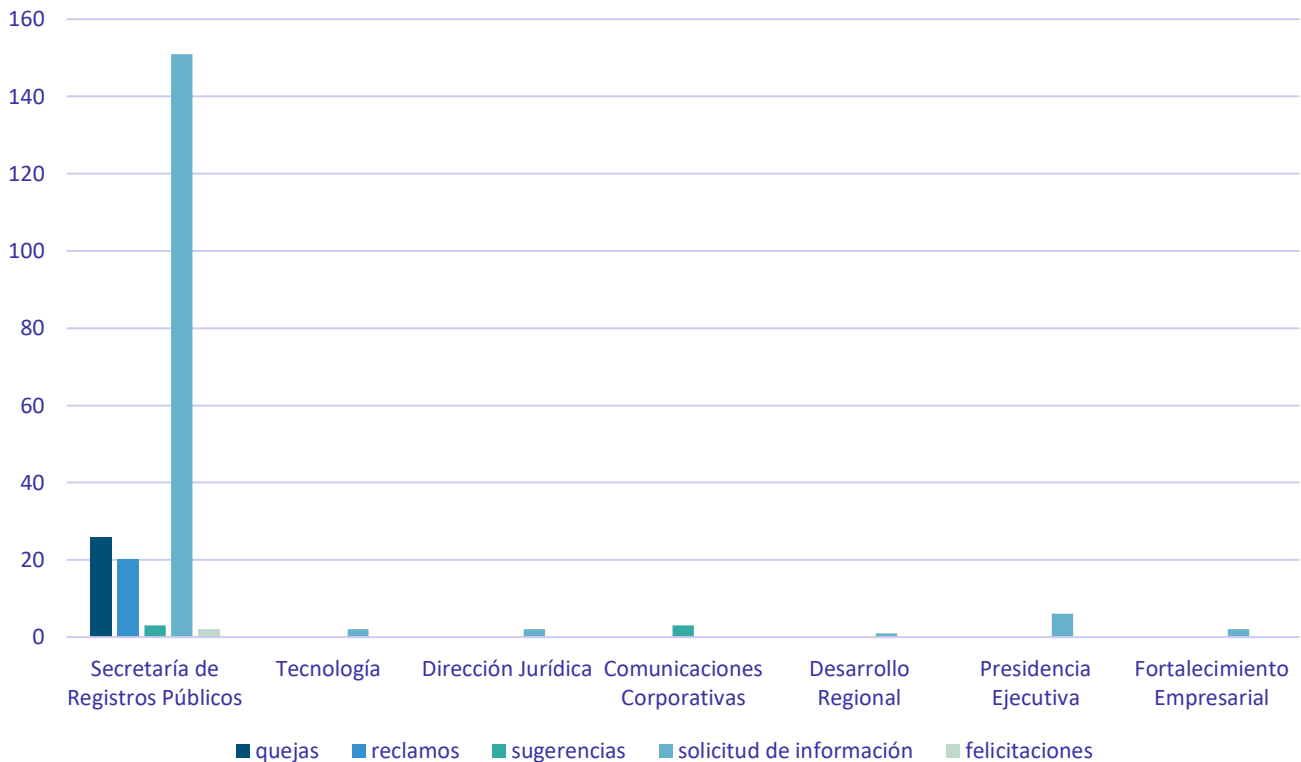
Tipos de solicitudes recibidas (Histórico)



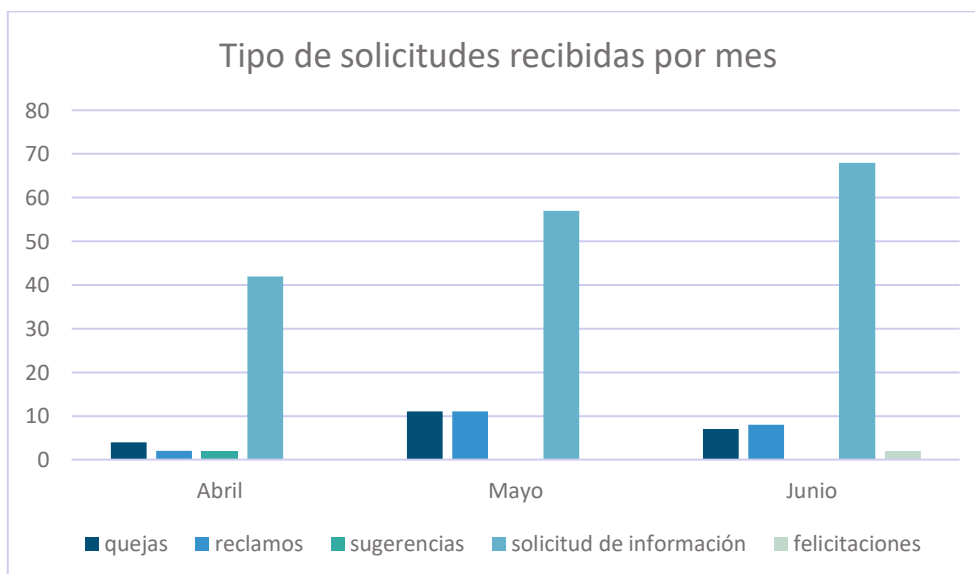
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

II Trimestre 2020

Tipo de solicitudes recibidas y tramitadas por gerencias



Tipo de solicitudes recibidas por mes



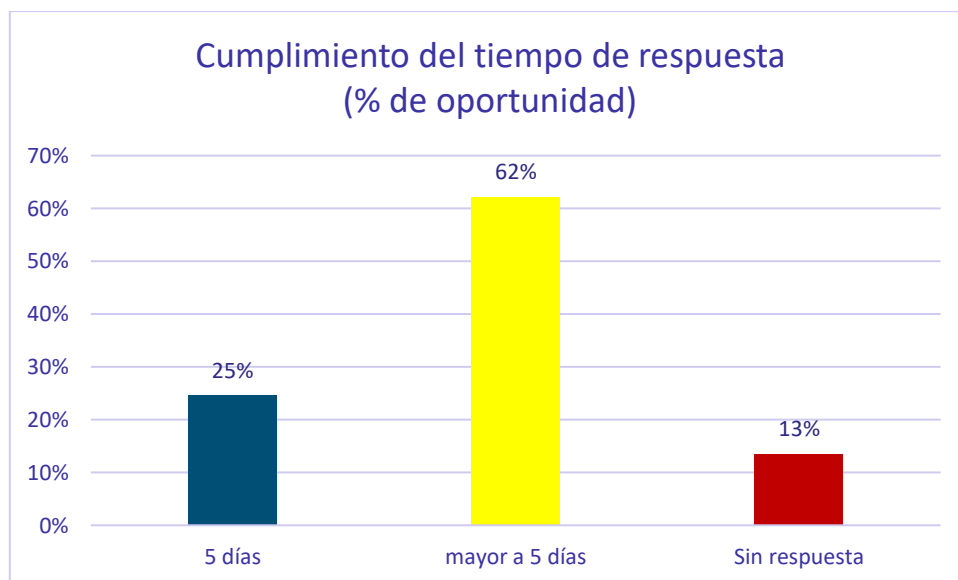
Del total de las QRSSF recibidas, el 12% corresponden a Quejas, 9% reclamos, 1% Sugerencias, 77% solicitudes de información y 1% Felicitaciones, durante el segundo trimestre de 2020.

Junio es el mes en el que más se recibieron solicitudes con un total de 85 (lo que representa el 39,4% de los requerimientos).

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

II Trimestre 2020

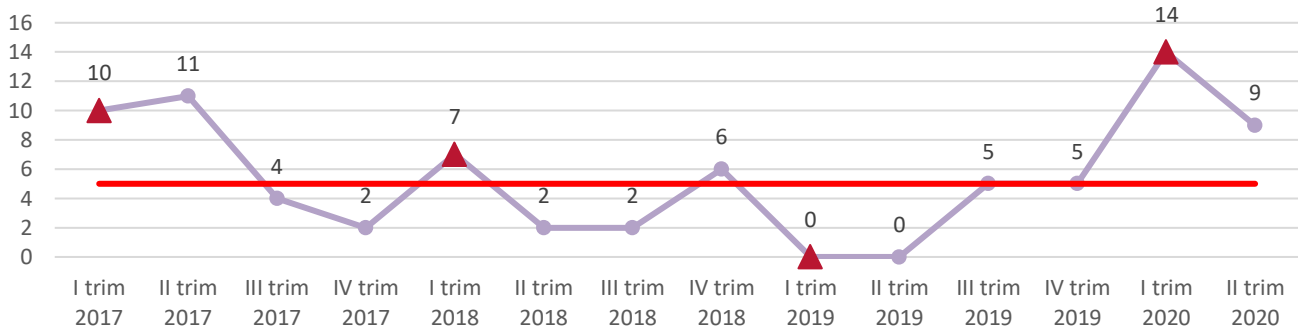
El 94% de las solicitudes recibidas fueron dirigidas a Secretaría de Registros Públicos, mientras que el 6% se direccionaron a la Gerencia de Desarrollo Regional, Comunicaciones Corporativas, Fortalecimiento Empresarial, Dirección Jurídica, Asuntos Internacionales y de Gobierno, Tecnología de la información y Presidencia Ejecutiva. 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, 216 requerían respuesta de los cuales solo 53 fueron respondidas de manera oportuna, 134 fuera del tiempo estipulado, y 29 requerimiento aún no ha sido respondido de manera escrita (Las felicitaciones no requieren respuesta por parte de la entidad hacia los usuarios), en este trimestre se recibieron 2, para un total de 218.



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

II Trimestre 2020

**Tiempo promedio de respuesta
(histórico)**

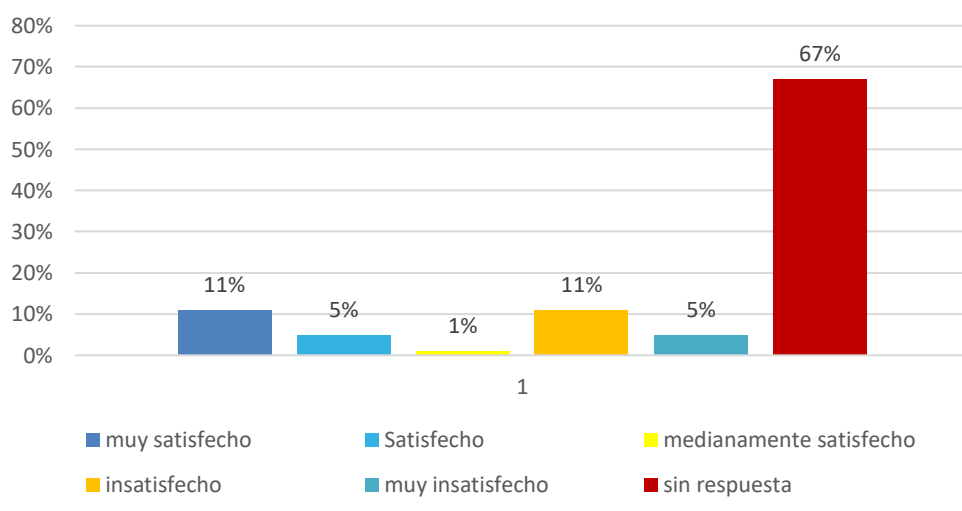


Estado de las QRSS

Cerradas	187	86.5%
Abiertas	29	13.4%
Total	216	100%

Durante el presente trimestre, la Cámara de Comercio dio respuesta oportuna al 86.5% de las QRSS de las 216 que requerían respuesta, dentro de las cuales el 86.5% dio solución a la QRSS presentadas por 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 por parte del 16 % de los usuarios, el 17% recibieron la calificación de insatisfecho y medianamente satisfechos y el restante 67% no se obtuvo calificación alguna debido a que no respondieron vía telefónica ni vía e-mail.

Grado de satisfacción con la respuesta enviada



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

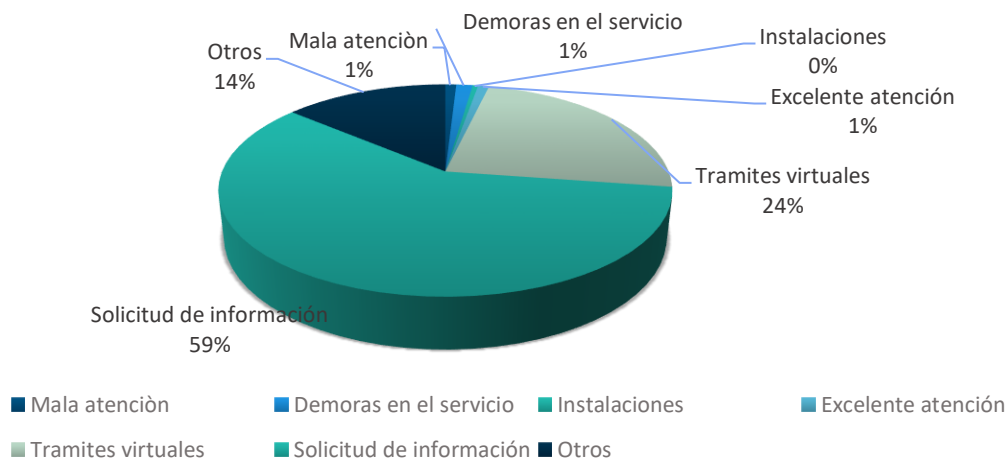
II Trimestre 2020

Los usuarios manifiestan medianamente satisfacción con las respuestas dada pues la mayoría considera que si se da solución a su QRSSF según la retroalimentación recibida pero no está satisfecho.

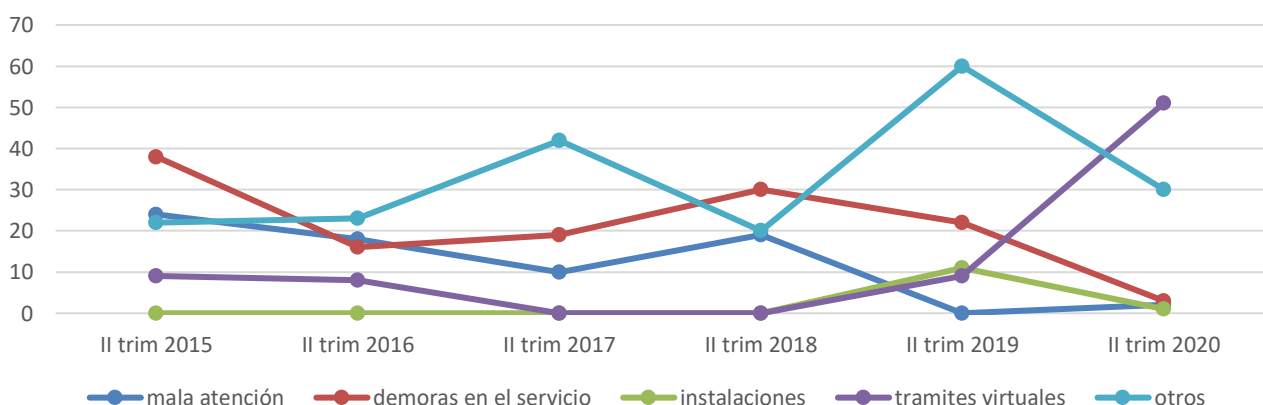
Comentarios de usuarios sobre las respuestas dadas a su QRSS

- *No estoy satisfecho dado que se tardaron muchísimo tiempo en responder.*
- *No estoy de acuerdo con la respuesta porque estoy seguro de que no se van a tomar las acciones para que no se sigan saltando los turnos y atendiendo a su preferencia.*
- *Las líneas de atención leyeron los mensajes y nunca me asesoraron ni se realizó ninguna gestión solo recibí los correos que me imagino serán del mismo sistema.*
- *Como usuario se espera de una Cámara de Comercio es la de amparar la legalidad e integridad de la empresa frente a prácticas irregulares de socios o terceros en los procedimientos y en la Ley y no con estar esas situaciones con posiciones permisivas y hasta cómplices como las que constantemente se permiten en las sociedades SAS y les esboqué en el caso enviado de mi compañía. Su respuesta es acto de irresponsabilidad, es ejemplo claro de cómo ustedes se lavan las manos e impulsan la corrupción en nuestro país.*
- *Un gran servicio. Estoy muy agradecido.*

TIPIFICACION DE CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS



Causas QRSSF (histórico)



6. CONCLUSIONES

- Analizando el histórico de QRSSF recibidas, a partir del año 2015, se evidencia que las solicitudes por parte de los usuarios aumentaron en un 84,7%, esto comparado con el segundo trimestre del 2015 versus el segundo trimestre del 2020, por lo que se asume que es un año atípico dada la virtualidad del servicio por la situación de emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19 que actualmente que se encuentra viviendo a nivel mundial. La tendencia de solicitudes desde el 2015 al 2020 es ascendente.
- Los tiempos de respuesta han aumentado; en promedio las QRSS se respondieron en promedio 9 días durante el segundo trimestre del año en curso, superando el límite según lo estipulado en el procedimiento. Solo el 25% de los comunicados fueron respondidos dentro del límite establecido. Si analizamos el histórico del tiempo promedio en responder una QRSSF, se observa que este ha aumentado 4 días en promedio durante los periodos comprendidos desde el I trimestre del 2017 hasta el I trimestre del 2020.
- Las demoras en el servicio y la mala atención son las principales razones de las Quejas y reclamos de los usuarios.
- En general, la mayor cantidad de QRSSF se presentan durante el segundo trimestre de cada año; si se analiza el histórico de requerimientos recibidos en la entidad durante estos periodos (temporada de renovación), se puede observar una tendencia ascendente desde el 2017 a hoy 2020.
- Se evidencia en su gran mayoría que debido a la emergencia sanitaria que para este periodo se está presentando debido a la pandemia del COVID-19, aumentaron las solicitudes de información, quejas y reclamos, debido al colapso de los medios virtuales, convirtiéndose este medio el menos aprobado por los usuarios.

7. RECOMENDACIONES



- Se recomienda 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 las respuestas enviadas a los usuarios.
- Todas las Gerencias y Direcciones 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 los tiene definidos.
- 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,

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

II Trimestre 2020

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.

- Se recomienda capacitar a los funcionarios de las diferentes áreas, referente al servicio al usuario, tiempos de espera en los teléfonos de atención, para brindar respuestas, oportunas, precisas y seguras según las necesidades del usuario frente a los tramites virtuales.
- Se recomienda mantener los números celulares publicados en redes sociales y pagina web, prendidos y sobre todo contestar llamadas y mensajes, ya que muchas QRSSF, manifiestan que estas líneas de contacto no se responden ni llamadas ni mensajes.
- Se recomienda capacitar al personal que responde las quejas dado que no se están respondiendo en los tiempos estipulados por la Cámara y no se está dando respuesta a la solicitud con los lineamientos y formatos estipulados en el procedimiento DE-08 Gestión de QRSSF.

ELABORADO POR		REVISADO POR	
Nombre	Leydi Johana Vera Villamizar	María Ivonne Arenas Acevedo	
Cargo	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico (E)	
Firma	 LEYDI JOHANA VERA VILLAMIZAR Auxiliar de Desarrollo Estratégico	 MARIA IVONNE ARENAS ACEVEDO Gerente de Desarrollo Estratégico (E)	