



QRSSF

I N F O R M E

I T R I M E S T R E

2020



CÁMARA DE
COMERCIO
DE CÚCUTA

*¡Nos transformamos
para crecer!*

GERENCIA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

ABRIL 2020

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

I 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 enero a marzo de 2020.



I Trimestre 2020

Tipo	Q	R	Sugerencia	Solicitud de info	F	Total
# recibidas	26	9	4	12	4	55
% representación	47%	16%	7%	23%	7%	100%
# recibidas año 2019	15	5	11	-	2	33
Comportamiento con respecto al período anterior (I trim 2019 vs I trim 2020)						
Comportamiento	Aumentó ↑	Aumentó ↑	Disminuyó ↓	-	Aumentó ↑	Aumentó ↑
% de cambio	73.33%	80%	63.7%	-	100%	67%

Porcentaje de Oportunidad: 27%

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 (PQRSSF) 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 primer 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 QRS 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 responder y enviar dicha respuesta de QRSSF al usuario peticionario.

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.

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

I 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 hábiles para que las autoridades, en nuestro caso los sujetos obligados, respondan la solicitud de información.

4. QRSSF RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR GERENCIAS

Tipo de QRSSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	26	47%
Reclamos	9	16%
Sugerencias	4	7%
Solicitud de información pública	12	22%
Felicitaciones	4	7%
Total	55	100%



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

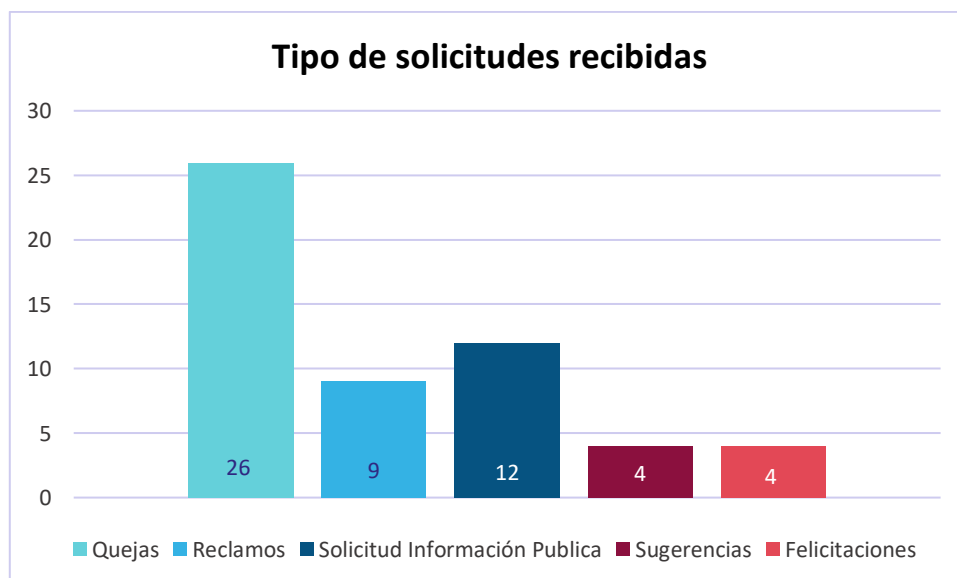
55

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

I trimestre 2020

GERENCIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FELICITACIÓN	TOTAL
Presidencia	1	0	0	0	0	1
Secretaría de registros públicos	24	8	3	11	4	50
Desarrollo Estratégico	0	0	0	0	0	0
Desarrollo Regional	0	0	0	1	0	1
Asuntos internacionales y de gobierno	0	0	0	0	0	0
Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0
Fortalecimiento Empresarial	0	1	0	0	0	1
Control Interno	0	0	0	0	0	0
Jurídica	0	0	0	0	0	0
Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Comunicaciones	1	0	1	0	0	2
Proyectos	0	0	0	0	0	0
CACAC	0	0	0	0	0	0

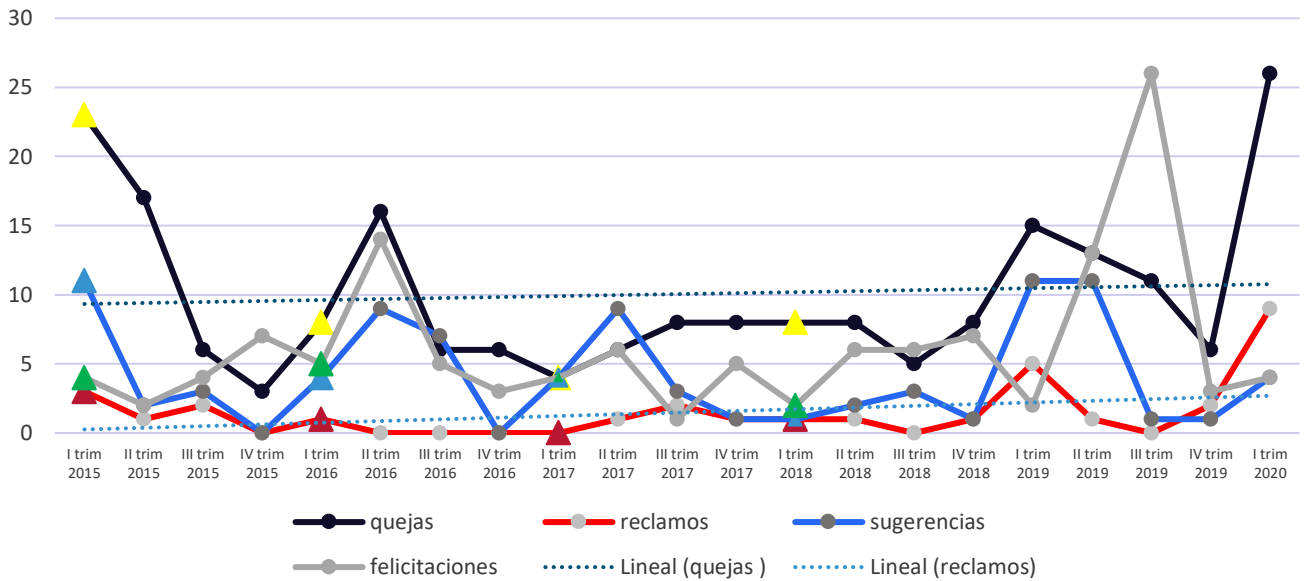
5. REPORTE ESTADISTICO



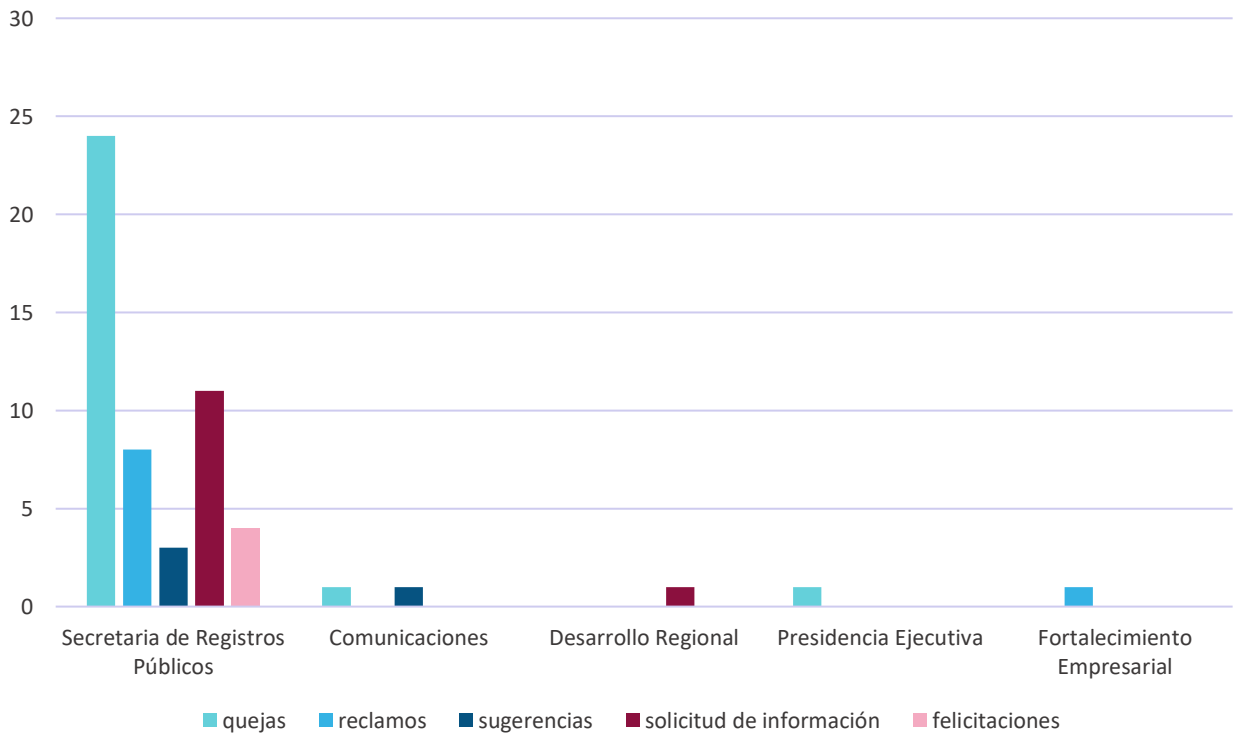
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

I trimestre 2020

Tipos de solicitudes recibidas (Histórico)

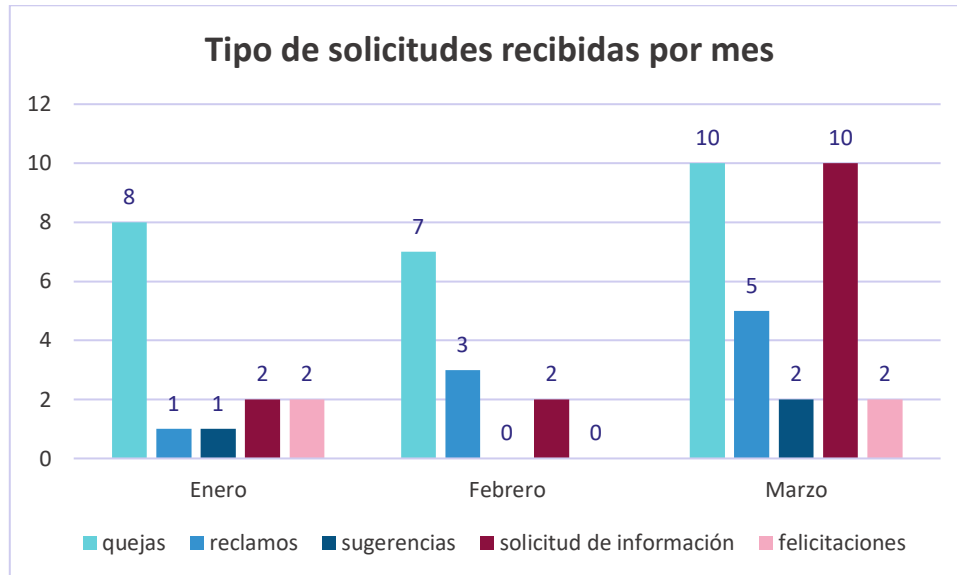


Tipo de solicitudes recibidas y tramitadas por gerencias



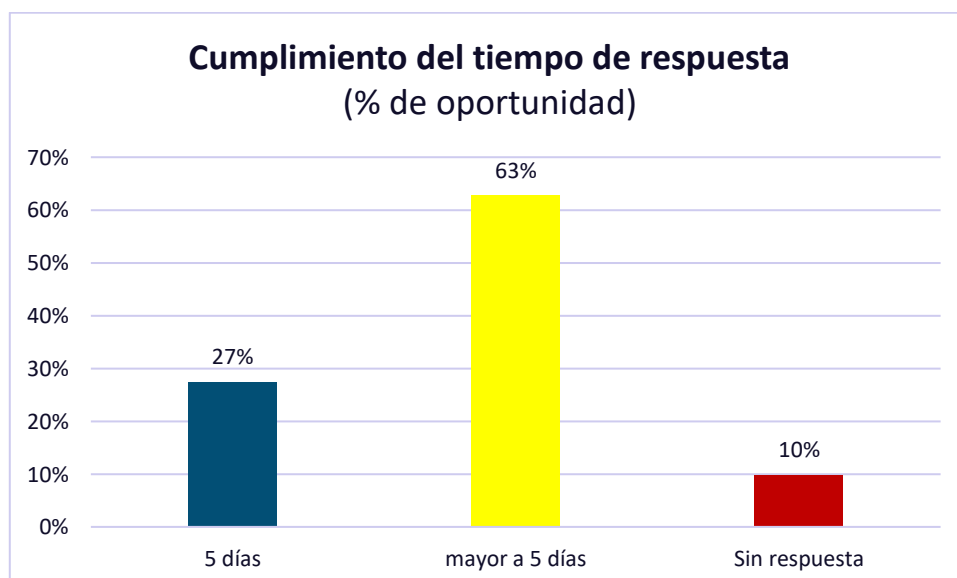
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

I trimestre 2020



Del total de las QRSSF recibidas, el 47% corresponden a Quejas, 16% reclamos, 7% Sugerencias, 23% solicitudes de información y 7% Felicitaciones, durante el primer trimestre de 2020. Marzo es el mes en el que más se recibieron solicitudes con un total de 29 (lo que representa el 53% de los requerimientos).

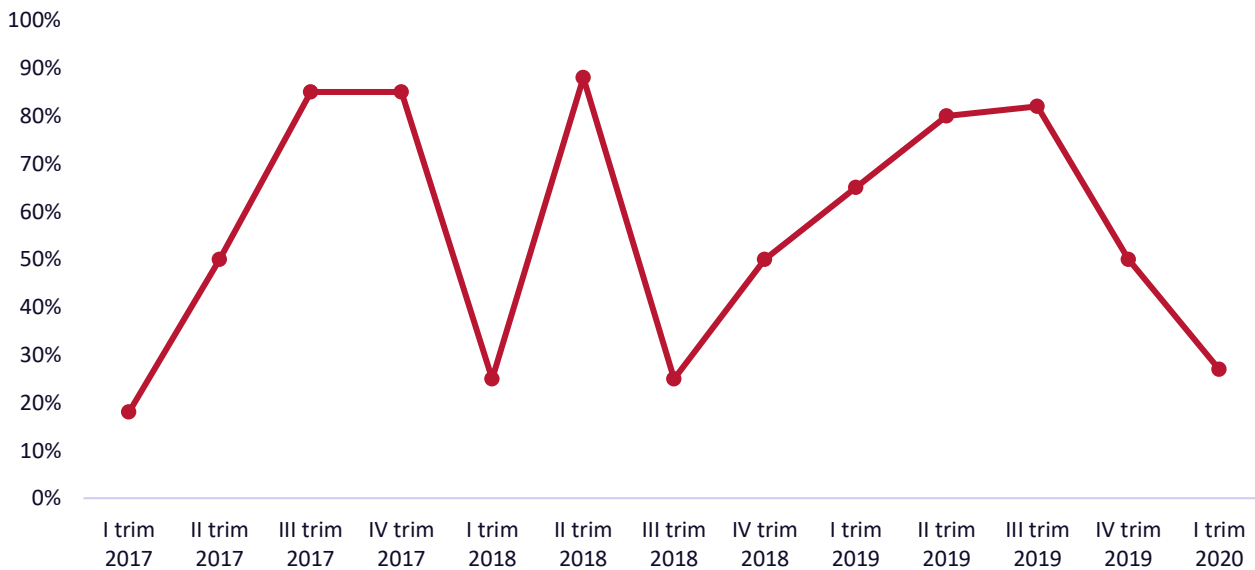
El 90% de las solicitudes recibidas fueron dirigidas a Secretaría de Registros Públicos, mientras que el 10% se direccionaron a la Gerencia de Desarrollo Regional, Comunicaciones, Fortalecimiento Empresarial y Presidencia Ejecutiva. La gerencia encargada de responder las Quejas, los Reclamos y las Sugerencias, 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, 51 requerían respuesta de los cuales solo 14 fueron respondidas de manera oportuna, 32 fuera del tiempo estipulado, y 5 requerimiento aún no ha sido respondido de manera escrita (Las felicitaciones no requieren respuesta por parte de la entidad hacia los usuarios).



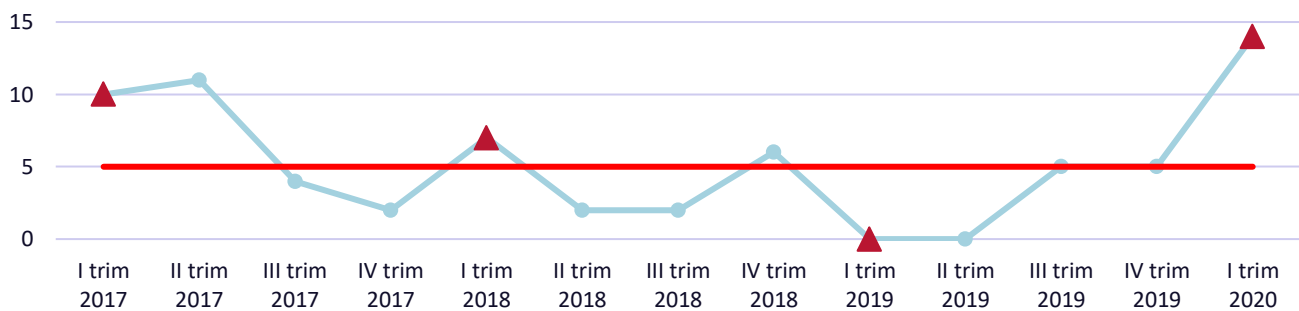
INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

I trimestre 2020

Histórico de Porcentaje de Oportunidad



**Tiempo promedio de respuesta
(histórico)**



Estado de las QRSS

Cerradas 46 90%

Abiertas 5 10%

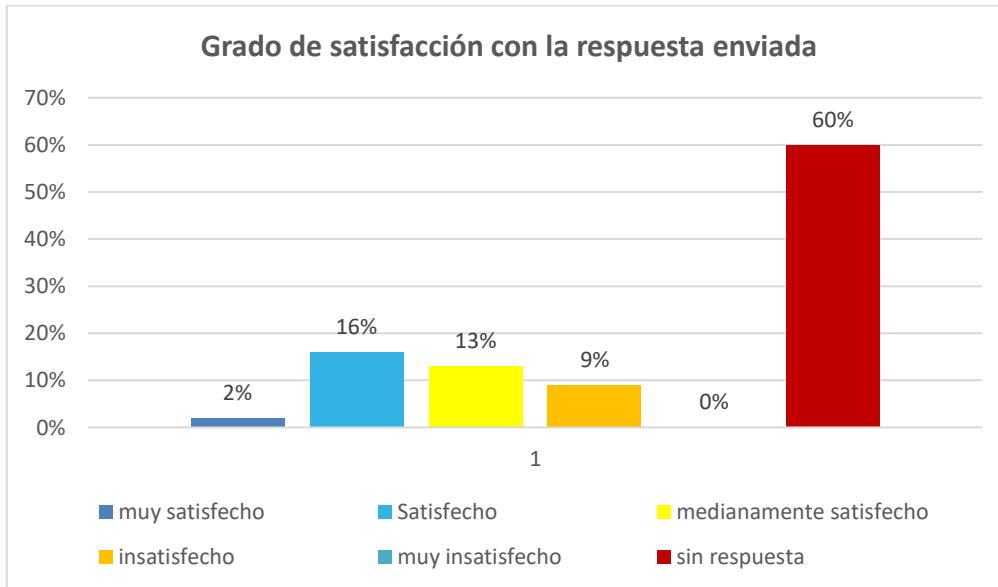
Total 51 100%

Durante el presente trimestre, la Cámara de Comercio dio respuesta oportuna al 27% de las QRSS de las 51 que requerían respuesta, dentro de las cuales el 40% dio solución a la QRSS presentadas por el usuario (de las 51 solicitudes que requerían retroalimentación por parte del usuario, solo 22 respondieron vía telefónica o correo electrónico. Se realizaron llamadas y se enviaron correos de evaluación de satisfacción sin obtener respuesta alguna).

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

I trimestre 2020

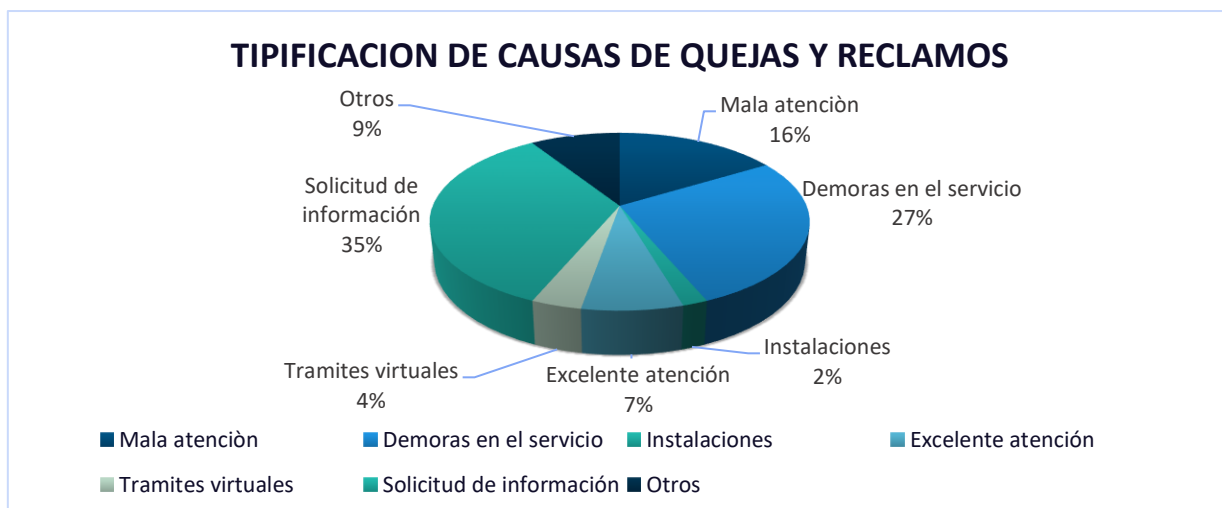
Adicionalmente, la Gerencia de Desarrollo Estratégico realiza un seguimiento a las respuestas generadas por las gerencias y mide el grado de satisfacción de los usuarios cuando reciben este comunicado. Las respuestas enviadas recibieron la calificación de satisfechos y muy satisfechos por parte del 18 % de los usuarios, el 22% recibieron la calificación de insatisfecho y medianamente satisfechos y el restante 60% no se obtuvo calificación alguna debido a que no respondieron vía telefónica ni vía e-mail.



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

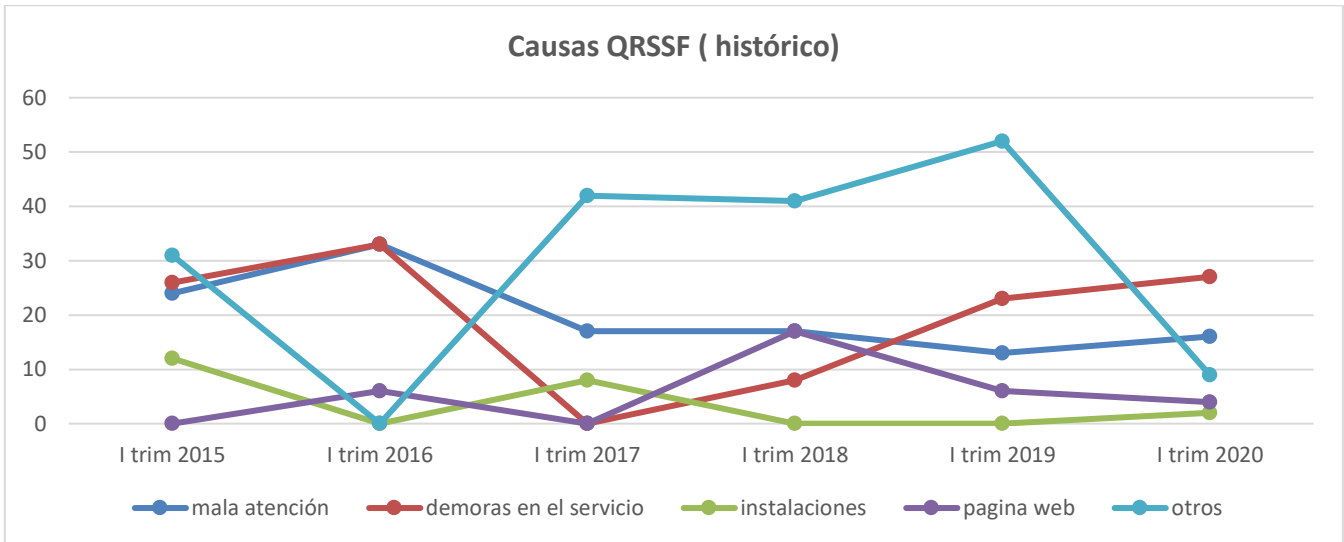
Comentarios de usuarios sobre las respuestas dadas a su QRSS

- *No estoy satisfecho dado que se tardaron muchísimo tiempo en responder.*
- *No estoy de acuerdo con la respuesta porque estoy seguro que no se van a tomar las acciones para que no se sigan saltando los turnos y atendiendo a su preferencia.*



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

I trimestre 2020



6. CONCLUSIONES

- Analizando el histórico de QRSSF recibidas, a partir del año 2015, se evidencia que las solicitudes por parte de los usuarios aumentaron 22%, esto comparado con el primer trimestre del 2015 versus el primer trimestre del 2020. 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 14 días durante el primer trimestre del año en curso, superando el límite según lo estipulado en el procedimiento. Solo el 27% de los comunicados fueron respondidos dentro del límite establecido. Si analizamos el histórico del tiempo promedio en responder una QRS, 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, sin embargo, se ve una disminución comedita por las malas atenciones por parte de nuestros funcionarios.
- En general, la mayor cantidad de QRSS se presentan durante el primer 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.



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.

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

I trimestre 2020

- 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.
- 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	Jorge Eduardo Villamizar Daza	María Ivonne Arenas Acevedo
Cargo	Auxiliar operativo de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico (E)
Firma	 JORGE EDUARDO VILLAMIZAR DAZA Auxiliar Operativo de Desarrollo Estratégico	 MARIA IVONNE ARENAS ACEVEDO Gerente de Desarrollo Estratégico (E)