



# QRSSF

I N F O R M E

III TRIMESTRE

2020



CÁMARA DE  
COMERCIO  
DE CÚCUTA

*¡Nos transformamos  
para crecer!*

GERENCIA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO  
OCTUBRE 2020

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

**III trimestre 2020**

La **Gerencia de Desarrollo Estratégico** presenta el informe consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información y Felicitaciones recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención en el trimestre de julio-septiembre de 2020.



**III Trimestre 2020**

Tipo	Q	R	Sugerencia	Solicitud de info	F	Total
# recibidas III TRIMESTRE	70	18	15	404	2	509
# recibidas III 2019	11	0	4	1	26	42
% representación III TRIMESTRE	13.75%	3.53%	2.94%	79.37%	0.39%	100%
Comportamiento con respecto al período anterior (III trim 2019 vs III trim 2020)						
Comportamiento % de cambio	Aumentó 536% ↑	Aumentó 180% ↑	Aumentó 275% ↑	Aumentó 403% ↑	Disminuye 92.30% ↓	Aumentó 1.111% ↑

**Porcentaje de Oportunidad: 75 %**

El porcentaje de oportunidad corresponde a la cantidad de quejas que fueron respondidas dentro del tiempo establecido en la Entidad, cinco (5) días hábiles. El artículo 14 del código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo (Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles a su recepción).

## 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.

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.

Decreto legislativo número 491 del 2020 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación del servicio por parte de las autoridades, se adopta el artículo 14 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo señal que “Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción... 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro los 30 días siguientes a su recepción.

## 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 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.

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

**III trimestre 2020**

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.

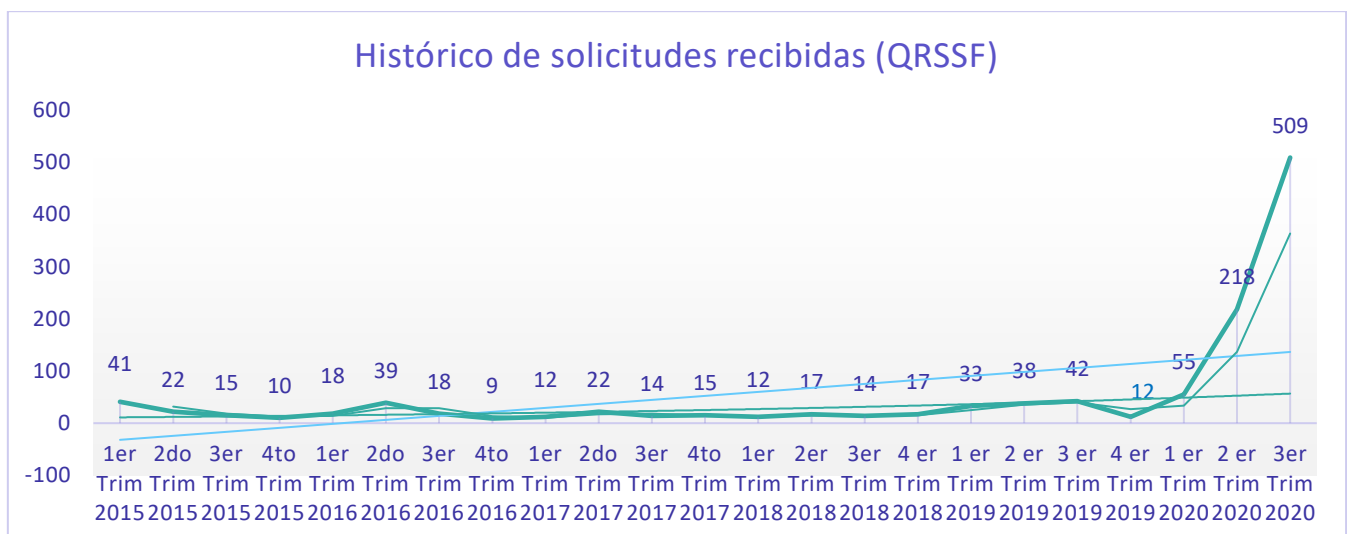
Las solicitudes de información pública, teniendo en cuenta el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, establece un término de 10 días hábiles para que las autoridades, en nuestro caso los sujetos obligados, responden la solicitud de información.

El Decreto legislativo 491 de 2020, Que el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que, «Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. [...] 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción [...]».

Los procesos que concentran la mayor parte de retroalimentación del cliente (QRSSF) son los que tienen un contacto de atención directa con los usuarios externos.

**4. QRSSF RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR GERENCIAS**

Tipo de QRSSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas	70	13.75%
Reclamos	18	3.53%
Sugerencias	15	2.94%
Solicitud de información pública	404	79.37%
Felicitaciones	2	0.39%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>



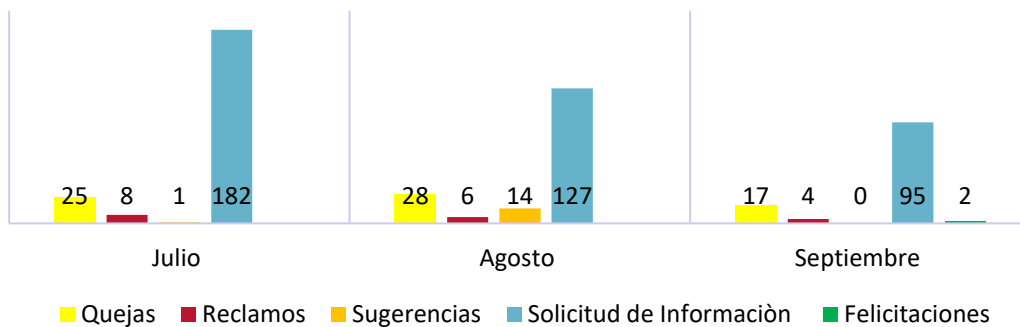
Tendencia **Ascendente** -----

**5. REPORTE ESTADISTICO**

Tipo de solicitudes recibidas por áreas/gerencias



Tipo de solicitudes recibidas por mes



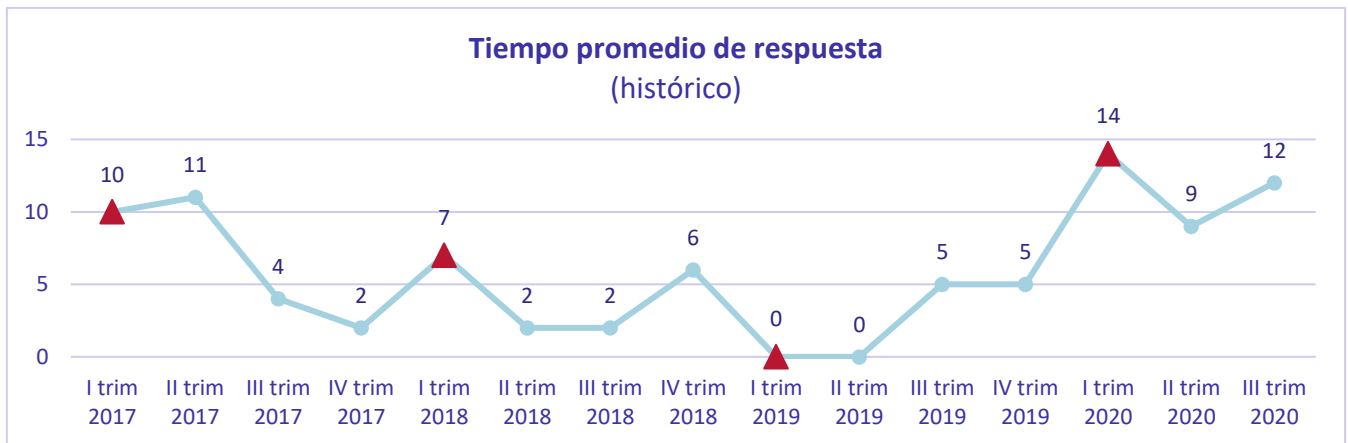
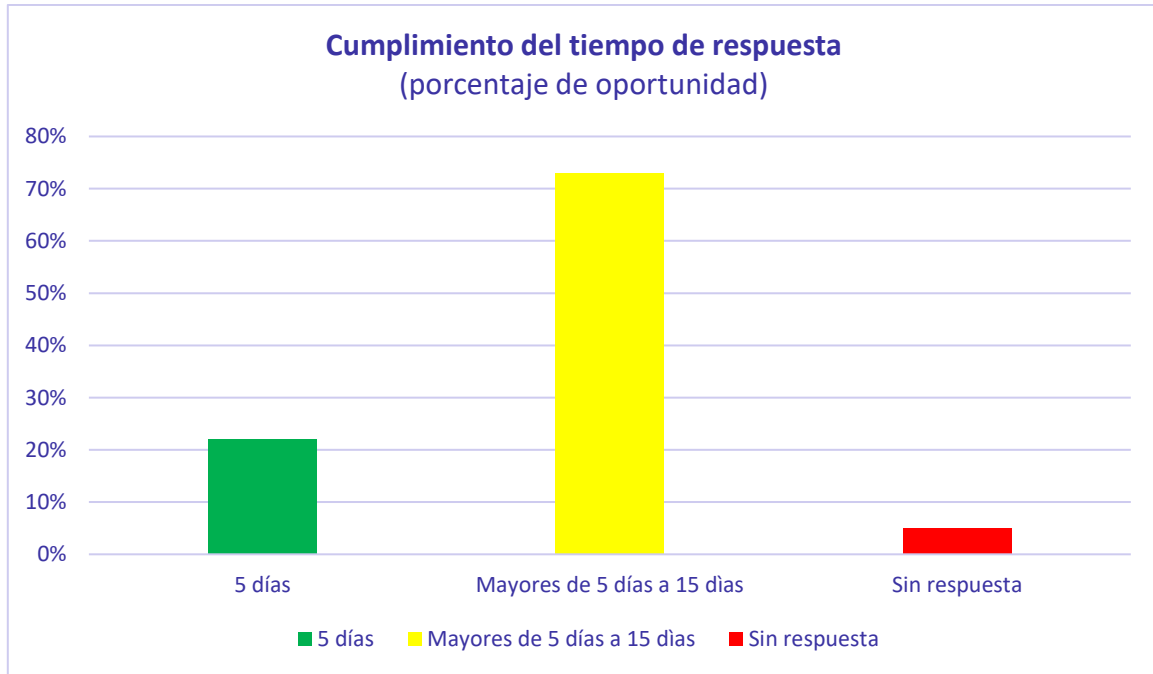
Del total de las QRSSF recibidas, el 14% corresponden a Quejas, 4% reclamos, 3% Sugerencias, 79% solicitudes de información y 0% Felicitaciones, durante el segundo trimestre de 2020. Marzo es el mes en el que más se recibieron solicitudes con un total de 29 (lo que representa el 53% de los requerimientos). A pesar de que fue este año muy atípico con respecto a la emergencia sanitaria que vive el país a raíz del covid\_19.

La gerencia encargada de responder las Quejas, los Reclamos y las Sugerencias, cuenta con 5 días hábiles, para dar respuesta mediante la emergencia sanitaria de acuerdo con el decreto legislativo 491 según el artículo 14 del código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo (Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles a su recepción) y debe identificar la causa de la queja para promover las acciones de mejora correspondiente en las áreas involucradas. De los requerimientos recibidos en el período, requerían respuesta de los cuales solo 483 fueron respondidas de manera oportuna, y 24 requerimiento aún no ha sido

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

**III trimestre 2020**

respondido de manera escrita (Las felicitaciones no requieren respuesta por parte de la entidad hacia los usuarios).



Estado de las QRSSF		
<b>Cerradas</b>	<b>481</b>	<b>95%</b>
<b>Abiertas</b>	<b>24</b>	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

Durante el presente trimestre, la Cámara de Comercio dio respuesta oportuna a las 507 de QRSS, de las cuales 481 se dio solución a la respuesta presentada por el usuario y solo 24 quedaron pendientes por respuesta de sus solicitudes.

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

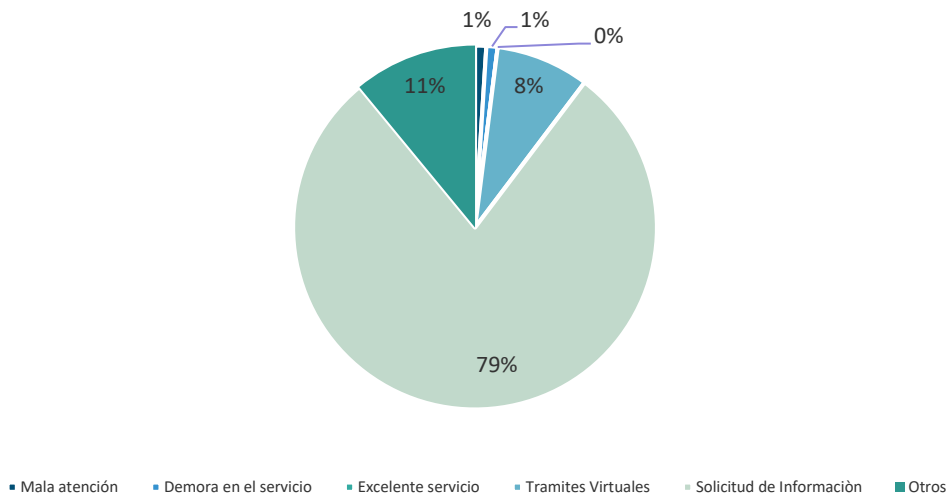
**III trimestre 2020**

Adicionalmente, la Gerencia de Desarrollo Estratégico realiza un seguimiento a las respuestas generadas por las Gerencias. 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 por la demora en la entrega de la información.

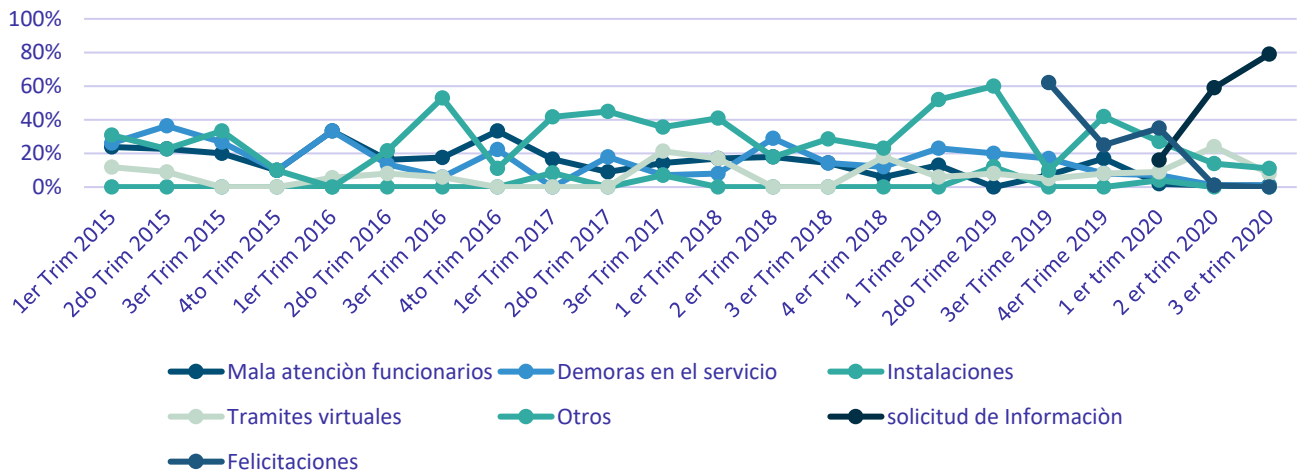
*Comentarios de usuarios sobre las respuestas dadas a su QRSS*

- *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.*

**Tipicación de las Causas de la QRSSF recibidas**



**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 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.
- 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.
- 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
- 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 comedia por las malas atenciones por parte de nuestros funcionarios.
- En general, la mayor cantidad de QRSSF 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.
- 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.



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

**III trimestre 2020**

- 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	
<b>Nombre</b>	Ruth Sarahy Carrillo Rico	Mario Alberto Gonzalez Avendaño	
<b>Cargo</b>	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico	
<b>Firma</b>			