



QRSSF

INFORME
II TRIMESTRE
2021



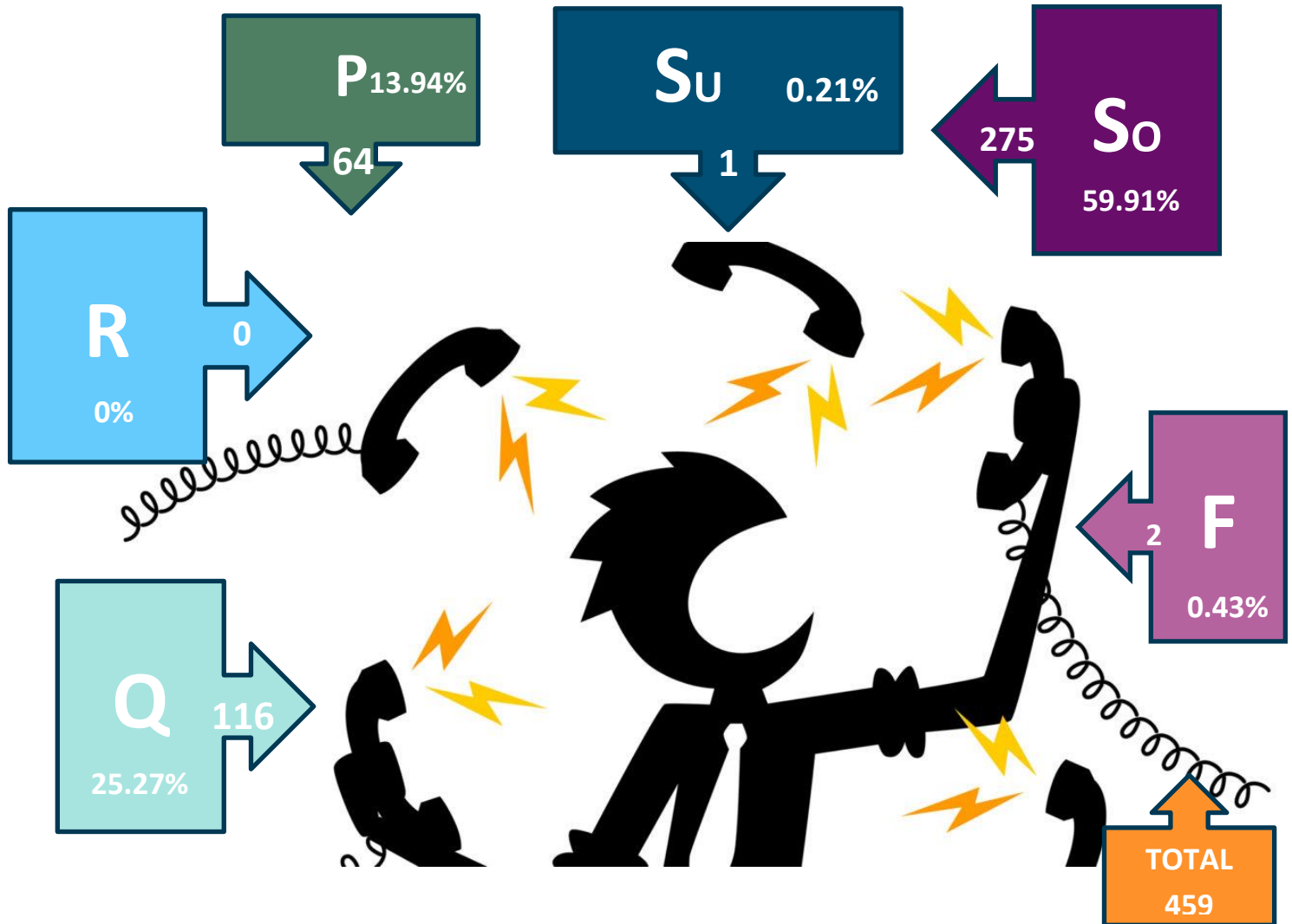
**CÁMARA DE
COMERCIO
DE CÚCUTA**

DESARROLLO ESTRATÉGICO
ABRIL-JUNIO 2021

GESTIÓN DE QRSSF

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA II trimestre 2021

La Gerencia de Desarrollo Estratégico presenta el informe consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, peticiones y felicitaciones recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención en el trimestre de abril – junio de 2021.



II Trimestre 2021							
Tipo	Queja (Q)	Reclamo (R)	Sugerencia (S)	Solicitud de información (SO)	Peticiones (P)	Felicitaciones (F)	Total
# recibidas II TRIMESTRE	116	0	1	275	64	2	459
# recibidas II 2020	26	20	3	167	0	2	218
% representación II TRIMESTRE	25.27%	%	0.21%	59.91%	13.94%	0.43%	100%
Comportamiento con respecto al período anterior (II trim 2020 vs II trim 2021)							
Comportamiento	Aumentó	Disminuye	Disminuye	Aumentó	Aumentó	Igual	Aumentó
% de cambio	346.15%	2000%	66.66%	64.67%	100%	=	110.55%

Porcentaje de Oportunidad: 77 %

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 peticiones, 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 segundo trimestre del 2021, 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 PQRS 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 Peticiones, 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 PQRSSF 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 de la Gerencia de Desarrollo Estratégico, donde se direcciona a la gerencia responsable, para dar respuesta a dicha PQRSSF.

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

II trimestre 2021

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

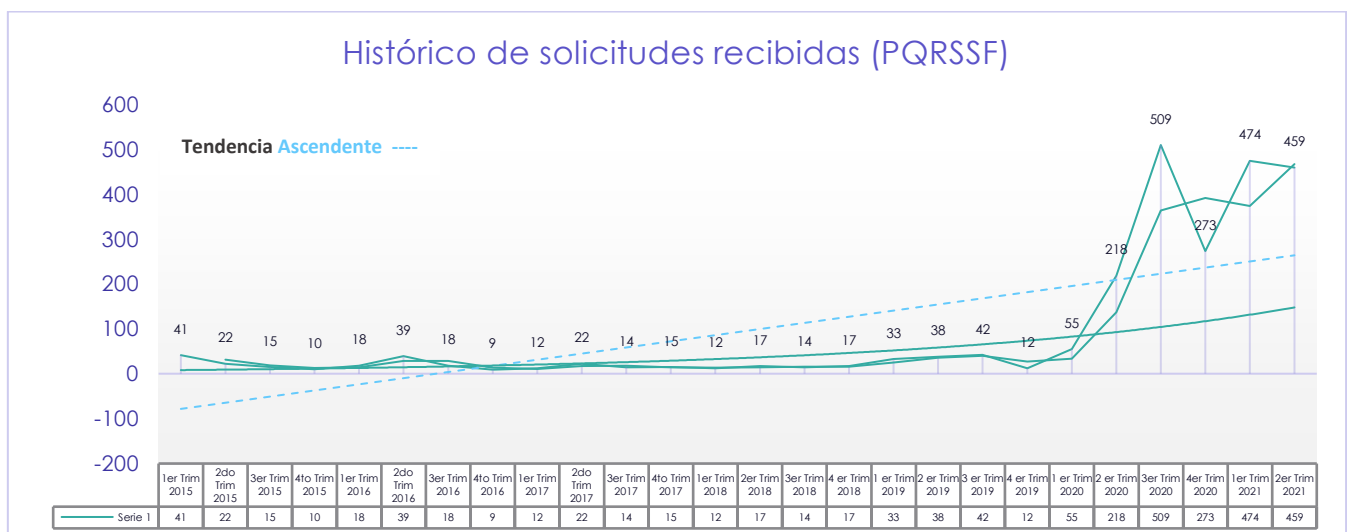
Las solicitudes de información pública, teniendo en cuenta el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, establece un término de 10 días hábiles para que las autoridades, en nuestro caso los sujetos obligados, responden la solicitud de información.

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 (PQRSSF) 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	116	25.27%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	1	0.21%
Solicitud de información pública	275	59.91%
Felicitaciones	2	0.43%
Peticiones	64	13.94%
Total	459	100%

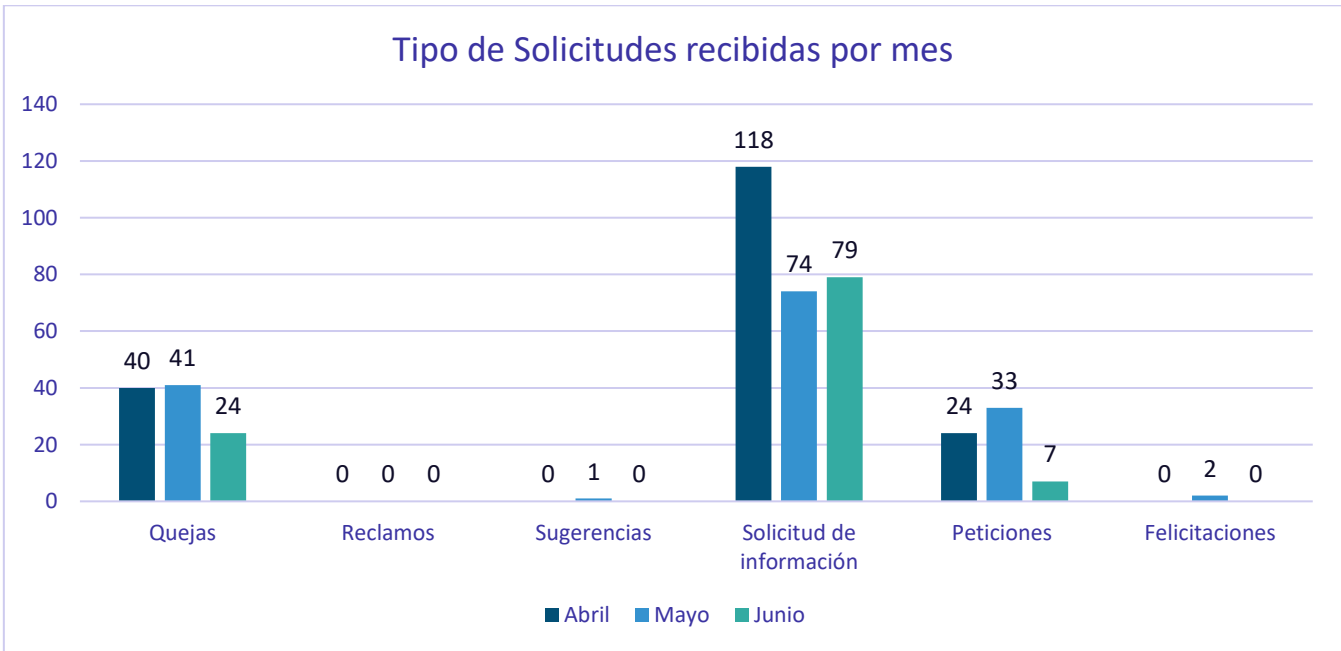
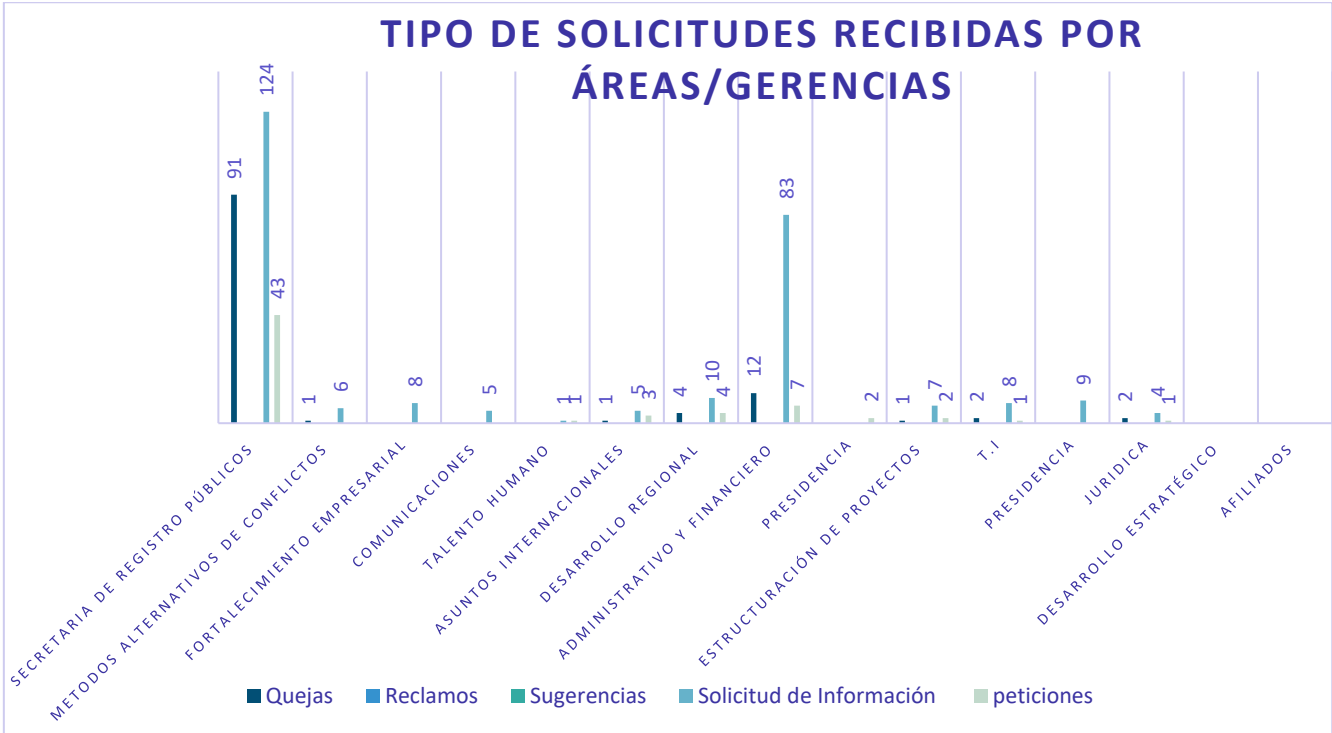


GESTIÓN DE QRSSF

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

II trimestre 2021

5. REPORTE ESTADISTICO

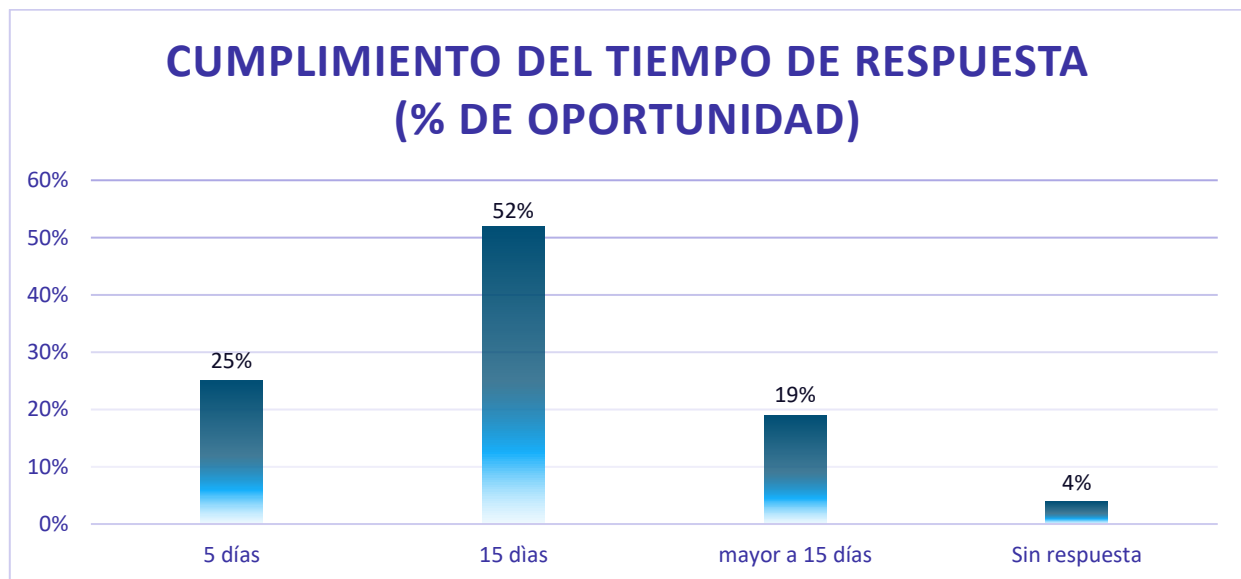


INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

II trimestre 2021

Del total de las PQRSSF recibidas, el 25.27% corresponden a quejas, 0% reclamos, 0.21% sugerencias, 59.91% solicitudes de información y 0.43% felicitaciones, peticiones 13.94%, durante el segundo trimestre de 2021. Se informa que en los meses de abril a junio se recibieron solicitudes de información con un total de 275 en la segunda vigencia del 2021 (lo que representa el 59.91% de los requerimientos, comparado con el segundo trimestre del 2020, su aumento fue de 64.67%). A pesar de que fue este año seguimos con decretos gubernamentales con respecto a la emergencia sanitaria que vive el país a raíz del Covid-19, se han recibido más requerimientos en todos los meses, lo que ha generado un aumento ascendente a las PQRSSF.

La gerencia encargada de responder las Peticiones, 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 fueron respondidas de manera oportuna, y 21 requerimiento aún no ha sido respondido de manera escrita (Las felicitaciones no requieren respuesta por parte de la entidad hacia los usuarios).



Estado de las QRSSF		
Cerradas	443	96.5%
Abiertas	16	3.5%
Total	459	100%

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

II trimestre 2021

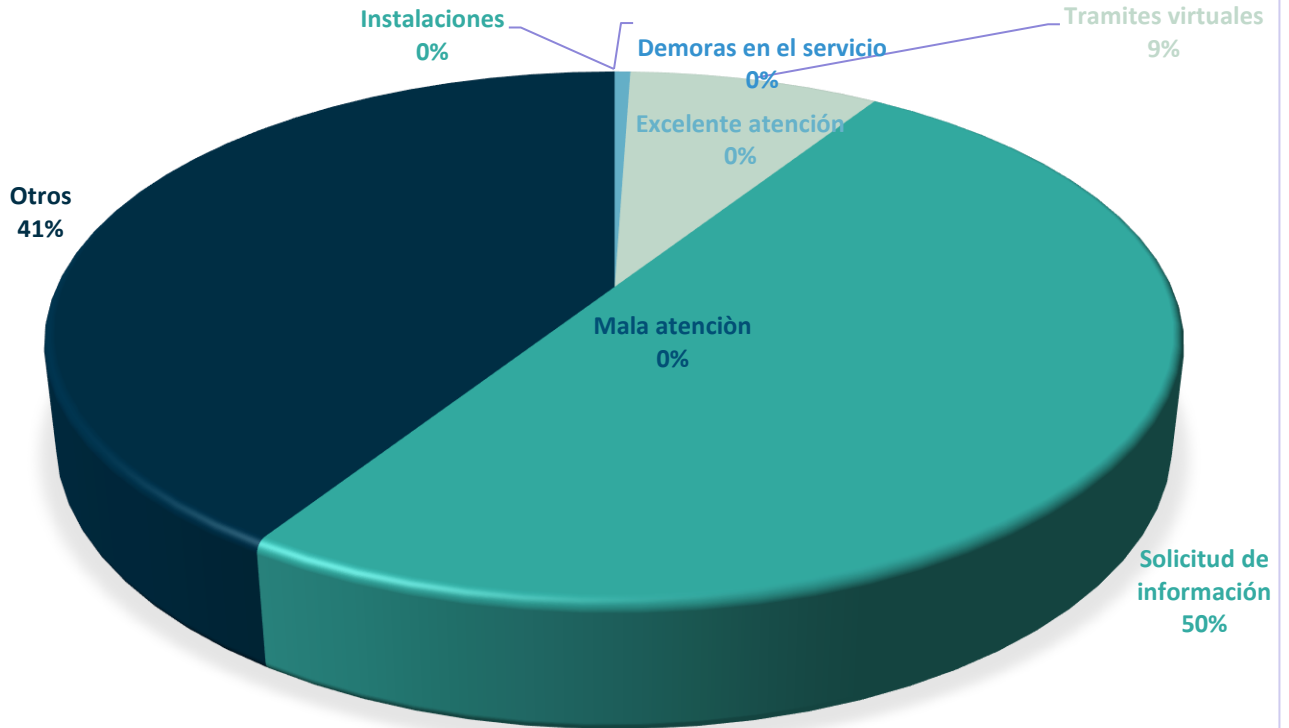
Durante el segundo trimestre, de las 459 PQRSS recibidas se da trámite a 443, de las cuales 441 se dio solución a la respuesta presentada por el usuario y 2 corresponden a felicitaciones las cuales no generan respuesta al usuario. En este trimestre 16 PQRSS quedaron en estado abiertas.

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 PQRSS 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

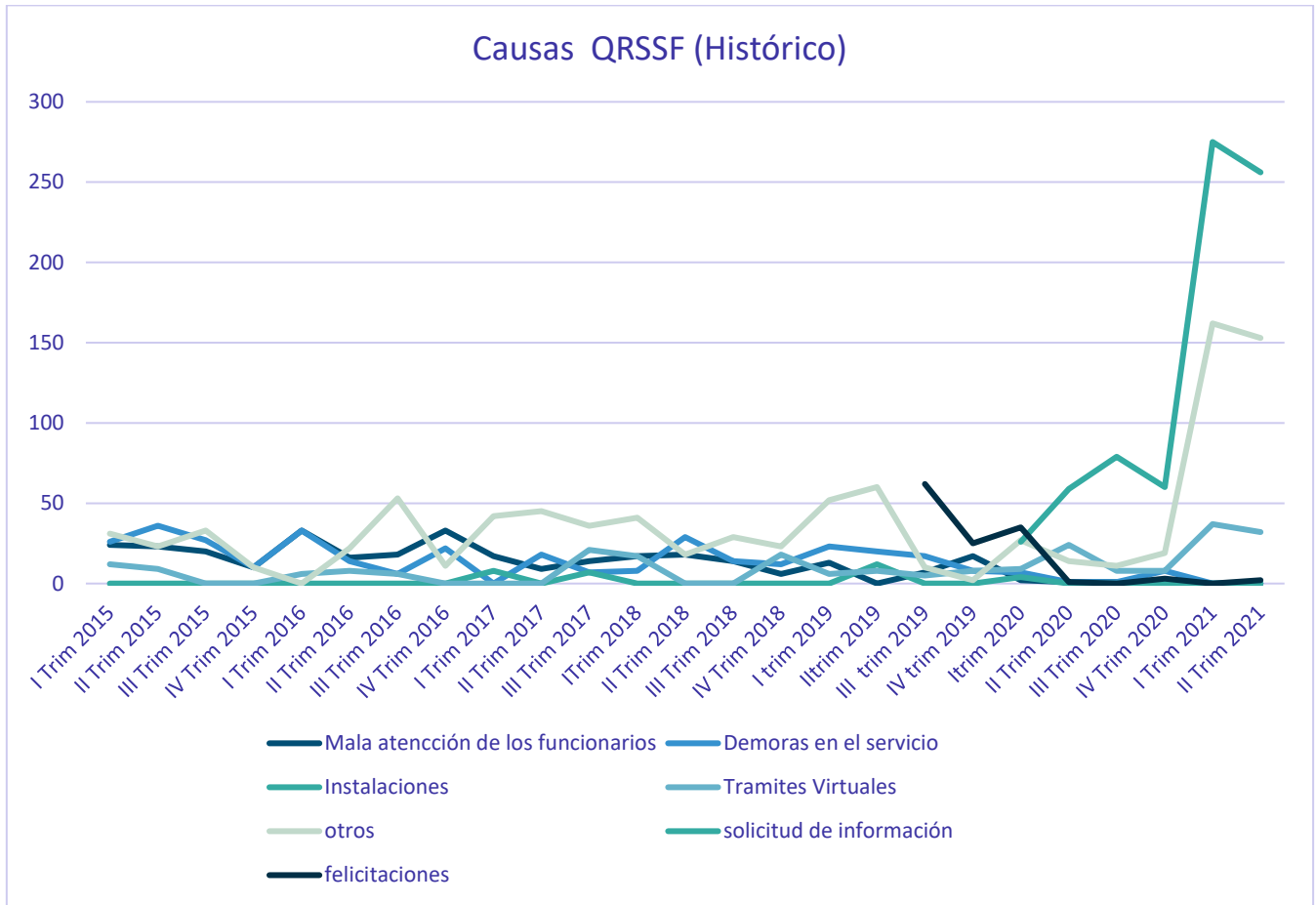
- *No estoy satisfecho dado que se tardaron muchísimo tiempo en responder.*
- *No estoy de acuerdo con la respuesta porque estoy seguro de que no se van a tomar las acciones para que atiendan por orden de llegada y no se salten el turno y atiendan a conocidos.*
- *Demoran más de 15 días en dar solución a la queja y sigue sucediendo lo mismo.*
- *Las explicaciones para creación de matrículas no son muy claras y los correos enviados no son claros en las respuestas generadas.*
- *Las líneas telefónicas no la responden y se cansa uno de marcar y nadie responde.*
- *Existe un chat y se cansa uno de escribir y después de dos o tres días es que le dan razón al usuario o cuando se iba a realizar la consulta ya se había dado la respuesta por otro medio o toco ir personalmente a la entidad.*
- *Los certificados en el momento de la compra a veces no llegan.*

TIPIFICACION DE CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS



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

II trimestre 2021



6. CONCLUSIONES

- Debido a la pandemia del Covid-19 las PQRSS se han incrementado en un porcentaje mayor o igual al 100% en comparación con el segundo trimestre del año 2020, debido a que la mayoría de los usuarios no saben utilizar las herramientas virtuales y los servicios prestados se han realizado de una manera gradual.
- Como resultado del análisis del procedimiento PQRSSF, 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 PQRSSF se deben generar en el tiempo establecido, como parte del procedimiento para manejar la retroalimentación de los usuarios.
- Las demoras en el servicio y los retrasos en la entrega de los documentos o información son las principales razones de las quejas, reclamos y solicitudes de la información de los usuarios, sin embargo, se ve una disminución comedia por las malas atenciones por parte de nuestros funcionarios.

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

II trimestre 2021

- En general, la mayor cantidad de PQRSSF 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 la vigencia 2021, aunque este año se ha hecho gradual la reactivación siguen subiendo el número de PQRSSF, de los usuarios ya que los tiempos de la entrega de la información de los tramites ha sido demorada.
- Las PQRS/SF esta parametrizada con el fin de recibir, gestionar y dar una respuesta, oficial y oportuna de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente para los PQRS/SF, presentado por los ciudadanos, a través de los canales virtuales.

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.
- Como acción de mejora se realizó el módulo de PQRS/SF, SGD mercurio, en donde el usuario puede diligenciar el formulario y consultar el estado de PQRS/SF.
- 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.
- 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.
- Es importante realizar capacitaciones y retroalimentación continentemente, con el fin de garantizar que los servicios públicos le den un adecuado uso al sistema de PQRSSF y conozcan todas sus funcionalidades.
- Es importante dar a conocer a los funcionarios el protocolo de servicio al cliente para que el servicio fluya de la mejor manera posible.

ELABORADO POR		REVISADO POR
Nombre	Ruth Sarahy Carrillo Rico	María Ivonne Arenas
Cargo	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico E
Firma		