



CAMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA

INFORME DE PQRS

PRIMER SEMESTRE

ENERO-JUNIO

Año 2019

Montería Córdoba 2019

INFORMACION GENERAL

De conformidad con lo establecido en el Numeral **1.1.** De la Circular 02 del 23 de noviembre de 2016 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio establece:

Las Cámaras de Comercio están en la obligación de hacer seguimiento estadístico y cualitativo de este sistema, verificar los resultados y tomar las medidas correctivas que corresponda

A partir del 30 de junio de 2017, y de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, en el presente informe se incluyen dichas PQRS radicadas a través de nuestros diferentes canales, en adelante esta clase de presentación de PQRS se denomina canal verbal.

El presente informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta de los trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias, durante lo transcurrido del primer semestre del año 2019

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el año 2019 lo correspondiente al primer semestre

ATENCIÓN AL USUARIO

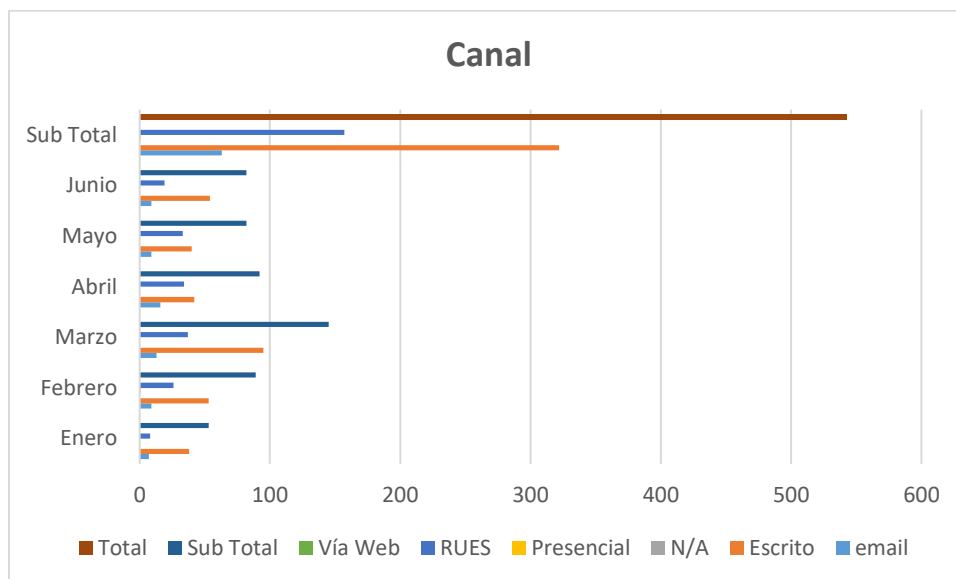
En cumplimiento del Título VIII, Capítulo IX de la Circular Única, Numeral 1.5 **Áreas de atención al público e infraestructura disponible** Las Cámaras de Comercio tendrán áreas de atención al público, adecuadas para prestar un servicio eficiente y dispondrán, como mínimo, de:

1.5.2. Infraestructura física y virtual y asignación de personal (...), el personal suficiente y debidamente capacitado para atender a los usuarios. (...)

Así mismo, deben adoptar e implementar un sistema de peticiones, quejas y reclamos, que debe comprender como mínimo: Infraestructura física suficiente y recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permitan la recepción, tramitación y respuesta oportuna, el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación, y (...) adicionalmente, las Cámaras de Comercio están en la obligación de hacer seguimiento estadístico y cualitativo de este sistema, verificar los resultados y tomar las medidas correctivas que corresponda.

La siguiente gráfica muestra la proporción de cada canal frente al número total de radicados recibidos por este trámite:

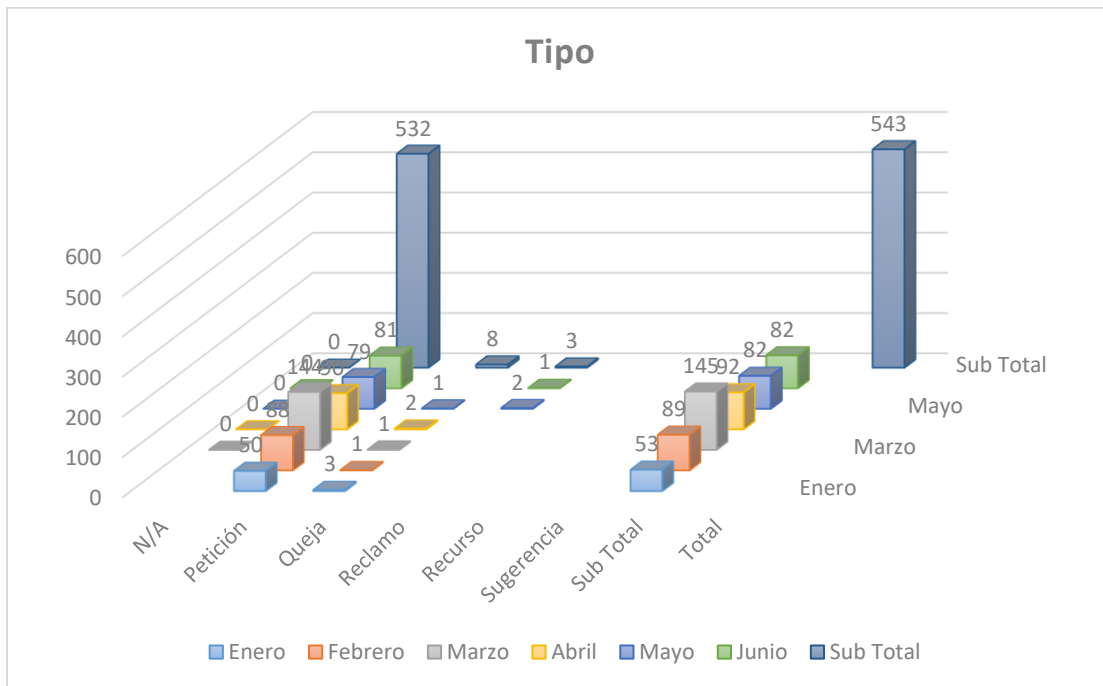
Durante el periodo comprendido entre febrero, marzo y junio de 2019, los canales más utilizados por los ciudadanos fue el canal escrito.



POR TIPO:

La siguiente grafica indica que el tipo de pqr más utilizado es el de petición donde podemos resaltar el mes de marzo con alto índice de flujo de documento

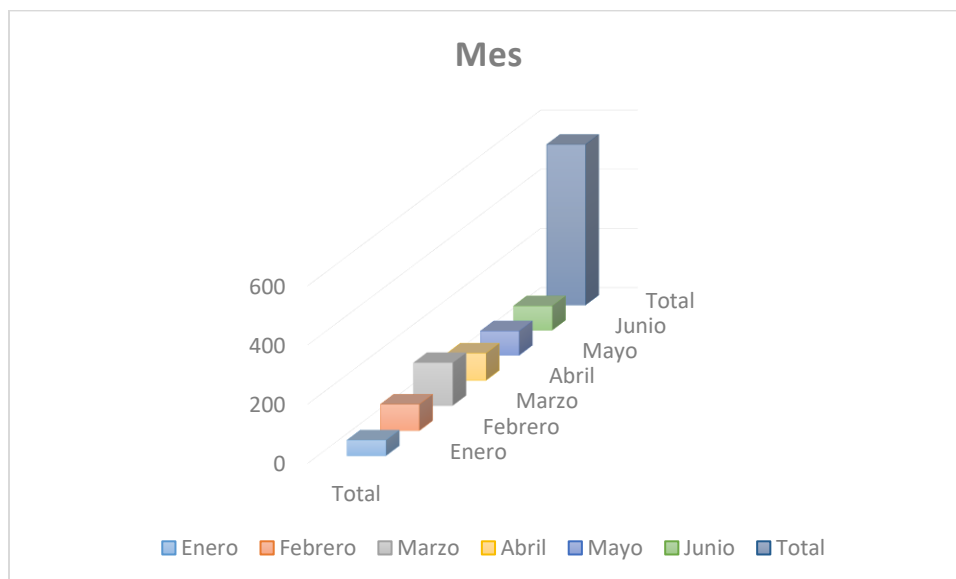
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Sub Total
N/A			0	0	0	0	0
Petición	50	88	144	90	79	81	532
Queja	3	1	1	2	1		8
Reclamo					2	1	3
Recurso							
Sugerencia							
Sub Total	53	89	145	92	82	82	
Total							543



Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2019, se han recibido 543 pqr

las cuales han sido contestadas de fondo conforme a las normas y alcances que rigen esta materia

Mes	Total
Enero	53
Febrero	89
Marzo	145
Abril	92
Mayo	82
Junio	82
Total	543



Análisis

Nuestra entidad tiene definido un sistema de peticiones, quejas y reclamos pqr's para lo cual ha dispuesto recurso humano calificado e infraestructura acorde al número de usuarios que utilizan este servicio, además del diseño de formatos y manuales que buscan recepcionar, tramitar y dar una respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos presentados.

El sistema es publicitado a través de los diferentes órganos de difusión con que cuenta la entidad, página web, boletines institucionales, publicaciones de medios de comunicación, áreas de atención y charlas de inducción.

Se hizo seguimiento a las estadísticas del sistema es muy importante con el fin de implementar acciones encaminadas a mejorar la calidad en la atención al usuario, el procedimiento para los casos en que se presenten quejas, incluye el estudio detallado de la misma y luego de una reunión con el equipo implicado en la queja se procede a tomar las medidas pertinentes para satisfacer la necesidad del cliente y aplicar los correctivos internos para que no se repita la no conformidad.

Mediante formatos de presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y existe otro para las peticiones, en el área de atención al cliente se radican las pqr's si es del caso darle solución inmediata o darle el tratamiento adecuado apoyándose en el equipo de trabajo de la institución, hay implementado un sistema de estadísticas mensuales que nos permiten tomar las medidas correctivas que correspondan.

El canal más utilizado es el escrito, por ser el mecanismo idóneo para plantear la información requerida.

Observamos que la insatisfacción del usuario es muy baja como lo arrojan las gráficas, lo cual nos permite esforzarnos de manera equánime para el mejoramiento continuo y el éxito sostenido de la entidad.