



CAMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA

INFORME DE PQRSF

Año 2017

Montería Córdoba 2017

INFORMACION GENERAL

De conformidad con lo establecido en el Númeral **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 los meses de junio, julio y agosto de 2017

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el año 2017

TOTAL RADICACIONES POR MES

2. CANALES

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, mes a mes, así

Canal	Enero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Sub Total
email	1	4	1	0	2	1	5	7	5	7	3	36
Escrito	25	38	29	18	32	39	43	46	31	46	17	364
N/A		0				0	0	0			0	0
Presencial							2					2
Teléfono		1						1				2
Vía Web		2	1			2		1				6
Sub Total	26	45	31	18	34	42	50	55	36	53	20	
Total												410



Durante el periodo comprendido en el año de 2017, los canales más utilizados por los ciudadanos es el escrito, en los meses de junio a noviembre la radicación por medio escrito fue significativa, igualmente podemos apreciar que el uso del canal de presentación de derechos de petición verbal es poco utilizado

3. CLASIFICACIÓN

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

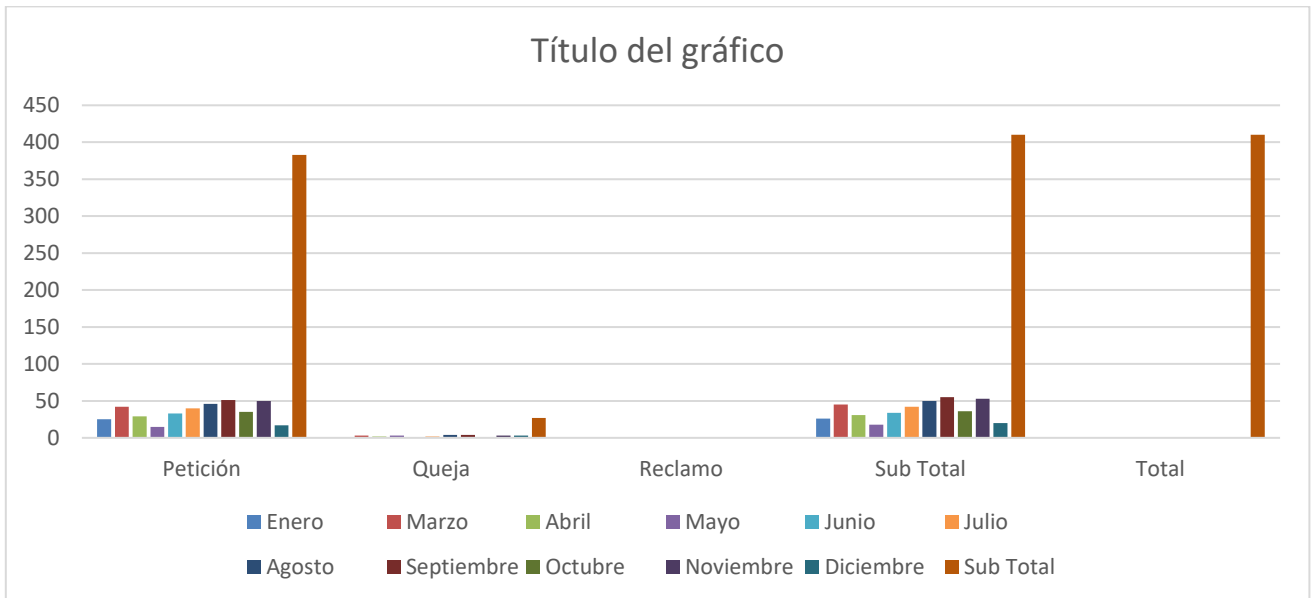
Queja: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un Funcionario.

Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Felicitación: Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de la misma.

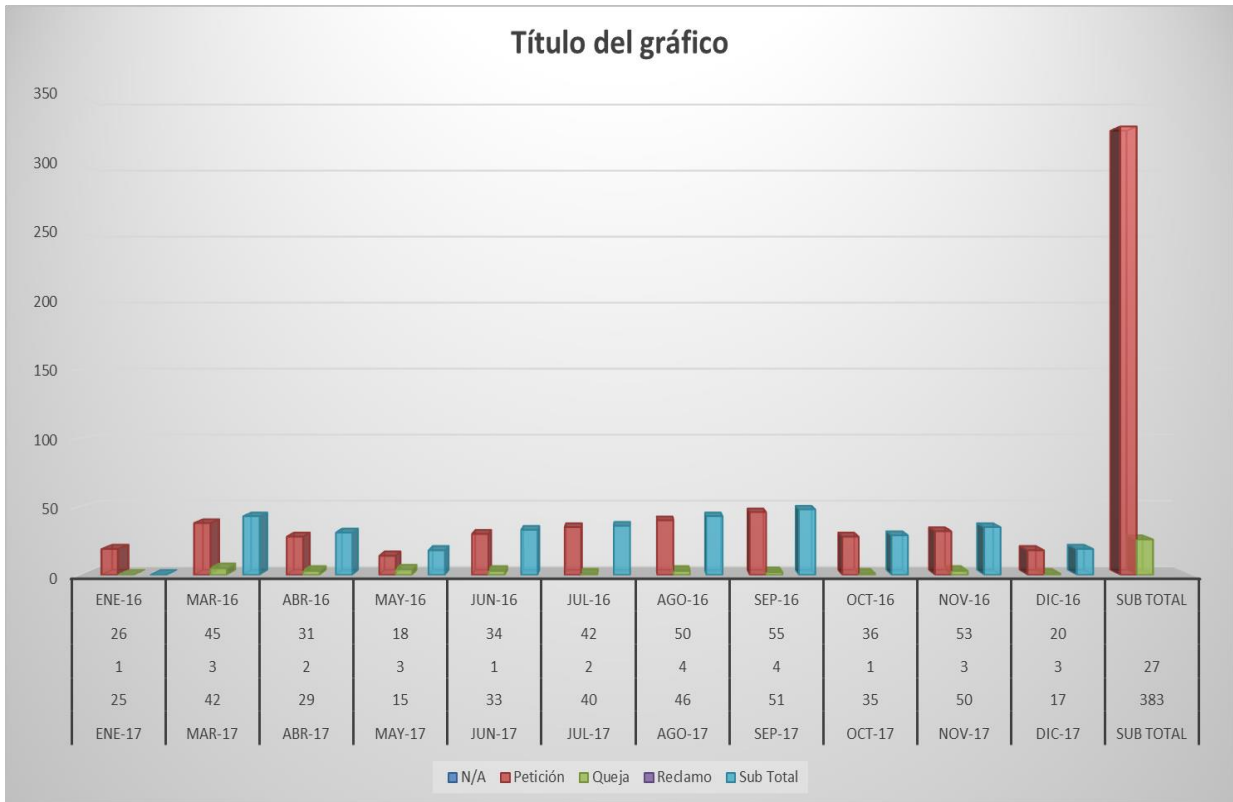
Tipo	Enero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Sub Total
N/A												
Petición	25	42	29	15	33	40	46	51	35	50	17	383
Queja	1	3	2	3	1	2	4	4	1	3	3	27
Reclamo												
Sub Total	26	45	31	18	34	42	50	55	36	53	20	410
Total												410

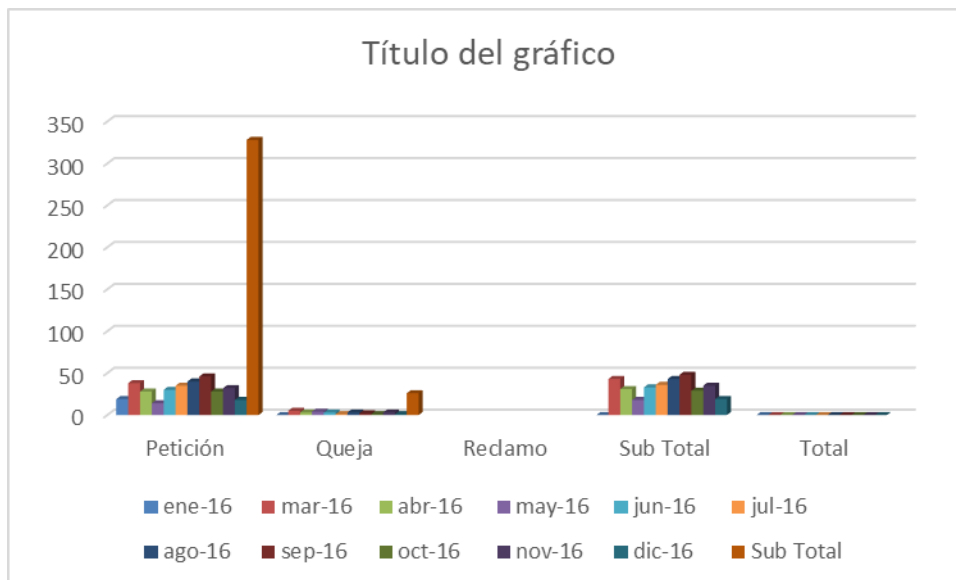
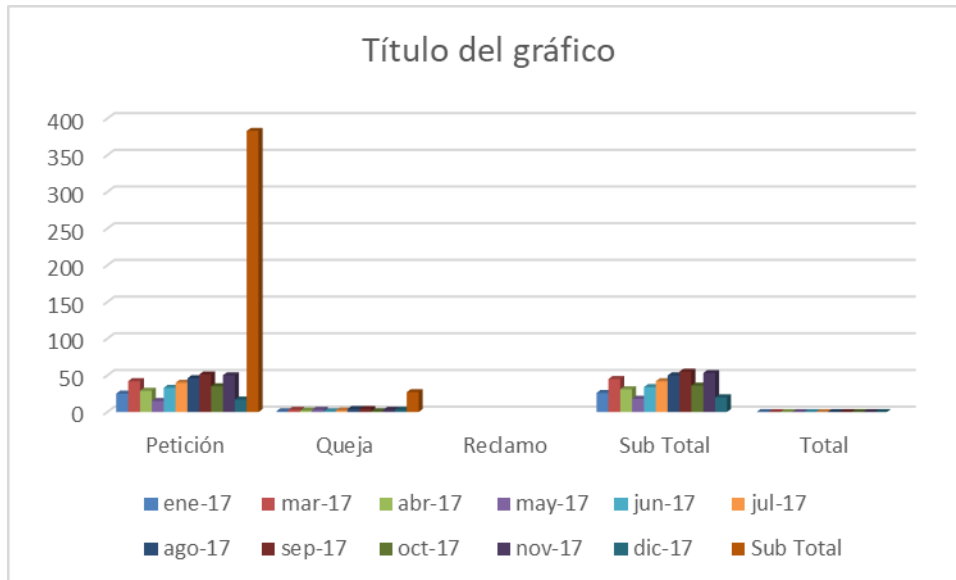


Cuadro comparativo año 2016-2017

Tipo	ene-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Sub Total
N/A												
Petición	25	42	29	15	33	40	46	51	35	50	17	383
Queja	1	3	2	3	1	2	4	4	1	3	3	27
Reclamo												
Sub Total	26	45	31	18	34	42	50	55	36	53	20	
Total												

Tipo	ene-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Sub Total
N/A												
Petición	19	38	28	14	30	35	40	46	28	32	18	328
Queja	0	5	3	4	3	1	3	2	1	3	1	26
Reclamo												
Sub Total	0	43	31	18	33	36	43	48	29	35	19	
Total												





Analizando las gráficas anteriores correspondiente a los años 2016-2017; se puede resaltar que para el año 2017 hubo en total 383 peticiones y 27 quejas para un total de 410; de manera oportuna cada queja se le dio oportuna respuesta aplicando la gestión del sistema de calidad. Comprando el año 2016 encontramos que existieron 328 peticiones y 26 quejas para un total de 354 documentos que conformarían todo el expediente de las PQRS