



CAMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA

INFORME DE PQRSF

Año 2018

Montería Córdoba 2018

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 lo transcurrido el año 2018

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el año 2018

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

Durante el periodo comprendido en el año de 2018, 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.

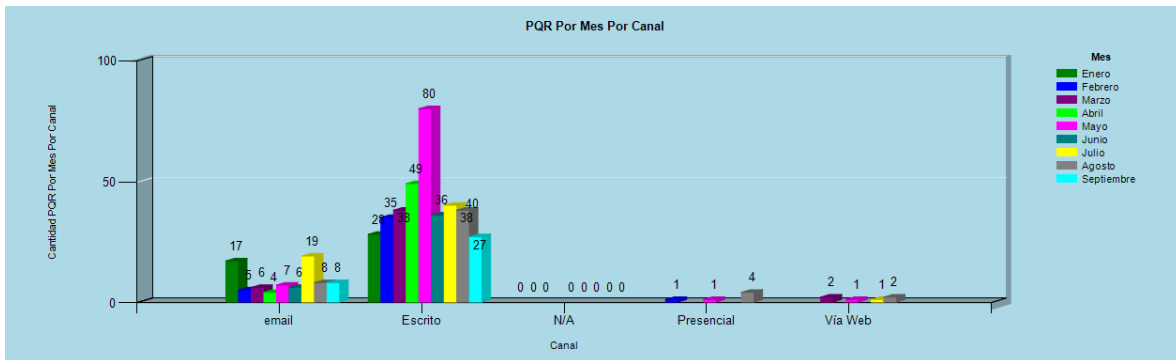
Felicitación: Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de la misma.

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

PQR POR CANAL

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Sub Total
email	17	5	6	4	7	6	19	8	8	80
Escrito	28	35	38	49	80	36	40	38	27	371
N/A	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Presencial		1			1			4		6
Vía Web			2		1		1	2		6
Sub Total	45	41	46	53	89	42	60	52	35	
Total										463

Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2018, el canales más utilizados por los ciudadanos fue el escrito, donde se resalta el mes de agosto, mayo y abril como, los meses con mayor recibimiento de peticiones en sustos registrales



PQR POR MES

Mes	Total
Enero	47
Febrero	42
Marzo	48
Abril	53
Mayo	90
Junio	43
Julio	61
Agosto	53

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, pagina 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, siendo el mes de mayo el canal con mayor flujo de documentación por parte de los usuarios principalmente por las entidades públicas del Estado, como lo son Fiscalía, Contraloría y Registraduría del Estado Civil, Policía Nacional

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

Frente a las quejas presentadas la inconformidad se presentó en la demora en la atención al usuario, por lo cual esta entidad Registral como profesional de registro dotó el área de asesoría con una nueva funcionaria para subsanar la inconformidad presentada por parte de los usuarios y así mantener la satisfacción del cliente, frente a ésta propuesta ha sido de buen

recibo por parte de los usuarios. Y seguimos esforzándonos en nuestros servicios registrales con el fin de cumplir cabalmente nuestras funciones