

**INFORME ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES  
SEGUNDO TRIMESTRE 2016**



Compromiso y Excelencia Para Nuestros Empresarios



CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO



## **INFORME ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

### **PRESENTACIÓN**

Como mecanismo de retroalimentación, la Cámara de Comercio de Pasto tiene en cuenta la percepción de sus usuarios respecto de los servicios prestados mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; es así como el Procedimiento P-GC-007 Atención de PQR'S establece los lineamientos necesarios para atender, responder y dar trámite oportuno a las PQR'S presentadas por los usuarios.

La atención y tratamiento de PQR'S permite identificar falencias en el servicio u oportunidades para mejorar, por ello la organización orienta sus esfuerzos en formular acciones que sean coherentes con las razones expresadas en las mismas, que a su vez generen procesos de mejora continua.



## INFORME ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**1. OBJETIVO:** Realizar el análisis respectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2016 en la organización con el fin de tomar acciones encaminadas a subsanar errores, prevenir riesgos y mejorar nuestro servicio continuamente.

### 2. DEFINICIONES:

**2.1 Felicitación:** Manifestación por parte del cliente para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del servicio o persona que lo atendió. Se tendrán en cuentas las presentadas por escrito.

**2.2 Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, solicita a la empresa de manera verbal y/o escrita cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**2.3 Queja:** Manifestación de inconformidad con algo o alguien en la Entidad, en la prestación de servicio.

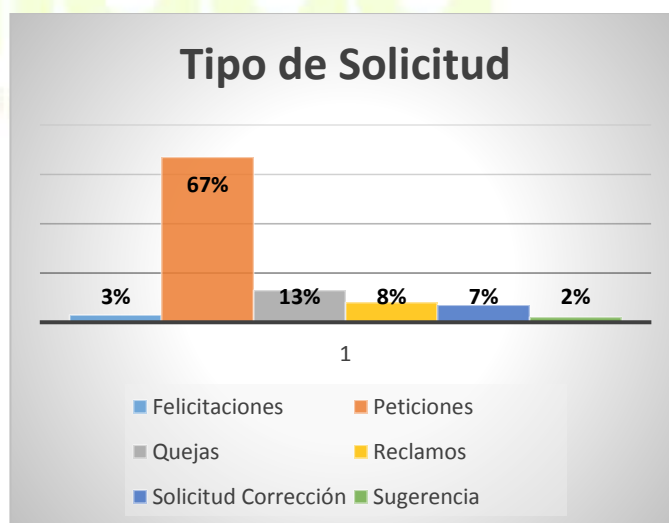
**2.4 Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado, con la prestación del servicio

**2.5 Reclamo:** Mostrar oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio.

### 3. DESARROLLO:

**3.1 Tipología de las solicitudes presentadas:** Durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2016, se presentaron un total de 117 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

| Tipo Solicitud       | No.        | %           |
|----------------------|------------|-------------|
| Felicitaciones       | 4          | 3%          |
| Peticiones           | 77         | 67%         |
| Quejas               | 15         | 13%         |
| Reclamos             | 10         | 8%          |
| Solicitud Corrección | 9          | 7%          |
| Sugerencia           | 2          | 2%          |
| <b>TOTALES</b>       | <b>117</b> | <b>100%</b> |



**Fuente:** Este Informe.



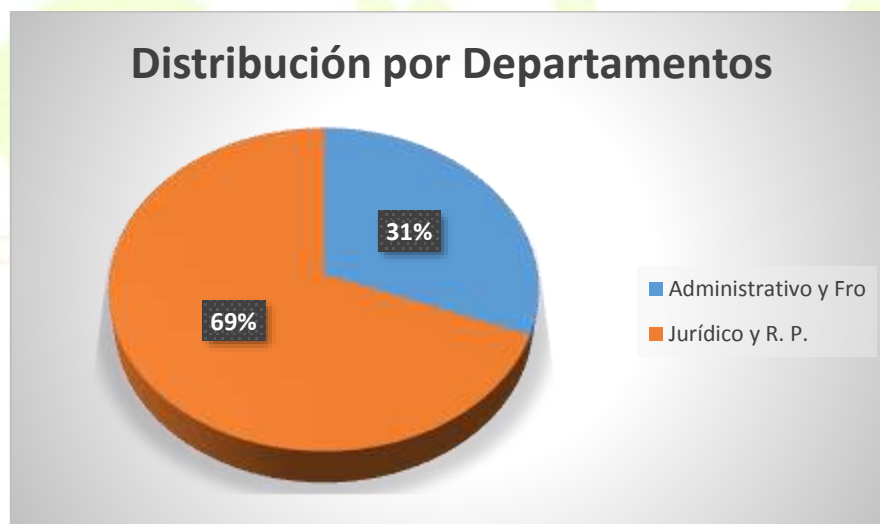
## INFORME ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Se observa que el 67% de las solicitudes corresponden a 77 Peticiones ingresadas, seguida de las quejas con el 13%, un 08% corresponde a 10 Reclamos realizados, el 7% de las solicitudes corresponden a 09 solicitudes de corrección, un 3% con 04 felicitaciones y un 2% corresponde a 02 sugerencias ingresadas.

**3.2 Distribución por procesos y/o Departamentos:** la mayoría de solicitudes, se presentan para el proceso de Registros Públicos, con un total de 106 solicitudes, la clasificación se presenta así:

| Distribución por Departamentos |                |            |           |           |                 |            |            |             |
|--------------------------------|----------------|------------|-----------|-----------|-----------------|------------|------------|-------------|
| Departamento                   | Felicitaciones | Peticiones | Quejas    | Reclamos  | Sol. Corrección | Sugerencia | Total Dpto |             |
| Sin Asignar                    |                |            |           |           |                 |            | 0          | 0%          |
| Administrativo y Financiero    |                | 36         |           |           |                 |            | 36         | 31%         |
| Comercio Y R. I                |                |            |           |           |                 |            | 0          | 0%          |
| Jurídico y R. P.               | 4              | 41         | 15        | 10        | 9               | 2          | 81         | 69%         |
| Planeación Institucional       |                |            |           |           |                 |            | 0          | 0%          |
| Promoción y Desarrollo         |                |            |           |           |                 |            | 0          | 0%          |
| <b>Total General</b>           | <b>4</b>       | <b>77</b>  | <b>15</b> | <b>10</b> | <b>9</b>        | <b>2</b>   | <b>117</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Este Informe



Fuente: Este Informe

### 3.3 Análisis por tipo de Solicitud

#### 3.3.1. Peticiones:

Durante el segundo trimestre del 2016 se observa que ingresaron 77 peticiones lo que corresponde al 66% del total de las solicitudes, las cuales en su gran mayoría con un 53% se centralizan en el Departamento Jurídico y de Registros Públicos, las cuales hacen referencia a apoyo en descarga virtual de certificados, apoyo en realización de trámites virtuales, solicitud de bases de datos, solicitudes de conceptos sobre trámites registrales, entre otras. El 47% restante de las peticiones fueron realizadas al Departamento Administrativo y financiero con 36 solicitudes de copias en el archivo de registros públicos.



Fuente: Este informe

#### 3.3.2. Quejas:

En el periodo comprendido entre los meses de abril a junio de 2016 ingresaron un total de 15 quejas, correspondiente al 13% del total de solicitudes las cuales el 100% fueron asignadas al Departamento Jurídico y de Registros Públicos con quejas referentes a falta de personal en temporada alta, inconformismo en devolución de documentos, elevado tiempo de espera para asesorías, inadecuada información brindada, compras en línea que no tienen respuesta., el 16% restante hacen referencia a quejas de tipo administrativo.

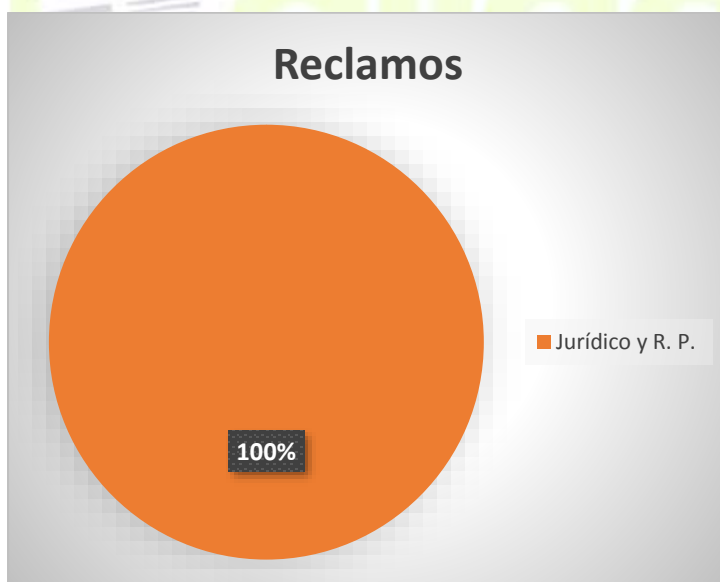
## INFORME ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Fuente: Este informe

### 3.3.3. Reclamos:

En el segundo trimestre se presentaron 10 reclamos que corresponde al 8% de la totalidad de solicitudes, asignados en su totalidad el 100% al Departamento Jurídico y de Registros Públicos, quejas que hacen referencia a demasiado tiempo de espera entre turnos, inconformidades por devolución de documentos, información errónea sobre trámites registrales, entre otros.



Fuente: Este informe

### 3.3.4. Sugerencias:

Se presentaron en el periodo un total de 2 sugerencias, ósea el 2% de las solicitudes que ingresaron, de las cuales el 50% fueron para el Departamento Jurídico y de Registros Públicos en lo referente a mejorar la atención, el otro 50% de las sugerencias destinadas al Departamento de Promoción y hacen referencia a colocar aire acondicionado a los salones en las capacitaciones.



Fuente: Este informe


### 3.3.5. Felicitaciones:

Durante el segundo trimestre se presentaron 4 felicitaciones que corresponden al 3% del total de solicitudes ingresadas. El 100% de las felicitaciones fueron asignadas al Departamento de Jurídico y de Registros Públicos. Estas felicitaciones fueron originadas por la buena atención en la sede principal.



Fuente: Este informe

De la totalidad de las solicitudes que ingresaron al aplicativo de PQR'S a través de los diferentes medios como e-mail, buzones de sugerencias, oficios en físico, solicitudes verbales el 82% ya se encuentran cerradas y resueltas al usuario y un 18% se encuentran activas a las cuales se les está haciendo el respectivo seguimiento desde el área de Calidad como también se han tomado las acciones al interior de la Entidad para una mejora en los diferentes aspectos que se mencionan.

 **Calidad**  
Compromiso y Excelencia Para Nuestros Empresarios