

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



Calidad
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.

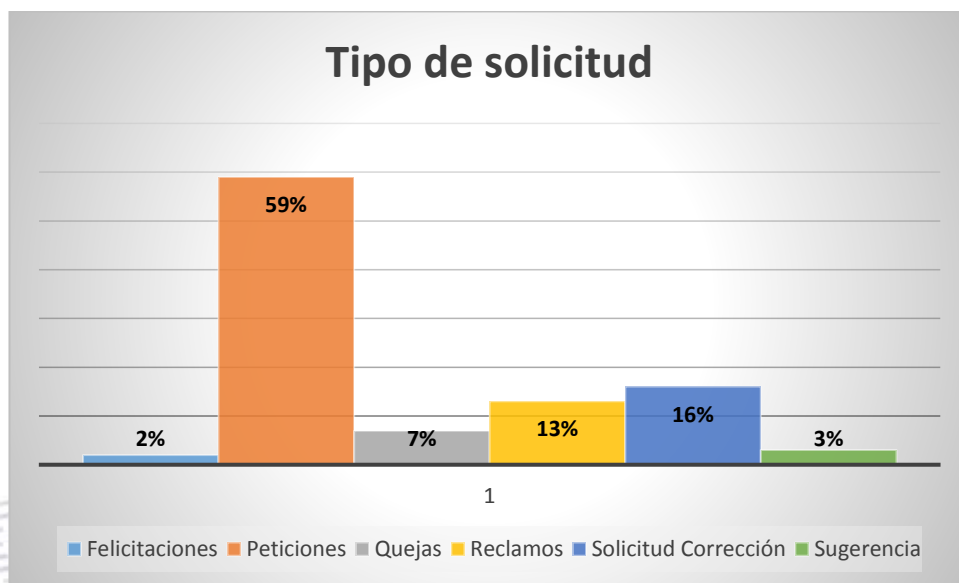
3. DESARROLLO:

3.1 Tipología de las solicitudes presentadas: Durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2016, se presentaron un total de 178 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

| Tipo Solicitud | No. | % |
|----------------------|------------|-------------|
| Felicitaciones | 4 | 2% |
| Peticiones | 105 | 59% |
| Quejas | 12 | 7% |
| Reclamos | 23 | 13% |
| Solicitud Corrección | 28 | 16% |
| Sugerencia | 6 | 3% |
| TOTALES | 178 | 100% |

Fuente: Este Informe.

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



Fuente: Este Informe

Se observa que el 59% de las solicitudes corresponden a 105 Peticiones ingresadas, seguida de la solicitud de corrección con el 16%, un 13% corresponde a 23 Reclamos realizados, el 7% de las solicitudes corresponden a 12 quejas generadas en el periodo, un 3% con sugerencias y un 2% corresponde a felicitaciones.

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 Departamento | |
| | | | | | | | Q | % |
| Sin Asignar | | | 1 | 1 | | 2 | 4 | 2% |
| Administrativo y Fro | | 60 | | | | | 60 | 34% |
| Comercio Y R. I | | 1 | | | | | 1 | 0,6% |
| Jurídico y R. P. | 1 | 42 | 10 | 22 | 28 | 3 | 106 | 59,6% |
| Planeación Institucional. | | 1 | 1 | | | | 2 | 1% |
| Promoción y Desarrollo | 3 | 1 | | | | 1 | 5 | 3% |
| Total General | 4 | 105 | 12 | 23 | 28 | 6 | 178 | 100% |

Fuente: Este Informe



Fuente: Este Informe

3.3 Análisis por tipo de Solicitud

3.3.1. Peticiones:

Durante el primer trimestre del 2016 se observa que ingresaron 105 peticiones lo que corresponde al 59% de las solicitudes, las cuales en su gran mayoría con un 57% se centralizan en el Departamento Administrativo y Financiero, esto debido a solicitudes de copias en el área del Archivo de Registros Públicos, le sigue con un 40% peticiones asignadas al Departamento Jurídico y de Registros Públicos las cuales hacen referencia a solicitudes de conceptos sobre trámites registrales, errores de textos en certificados, estados de trámites, requisitos para trámites registrales entre otras.

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



Fuente: Este informe

3.3.2. Quejas:

En el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo de 2016 ingresaron un total de 12 quejas, el 7% del total de solicitudes, de las cuales el 84% de las quejas 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 primer trimestre se presentaron 23 reclamos que corresponde al 13% de la totalidad de solicitudes, asignados en su totalidad el 100% al Departamento Jurídico y de Registros Públicos, quejas que hacen referencia a correcciones en inscripciones realizadas y errores en digitación.



Fuente: Este informe

3.3.4. Sugerencias:

Se presentaron en el periodo un total de 6 sugerencias, ósea el 3% de las solicitudes que ingresaron, de las cuales el 50% de las sugerencias fueron para el Departamento Jurídico y de Registros Públicos en lo referente a mejor atención y la posibilidad de tener más personal en la sede sur, el otro 50% de las sugerencias destinadas al Departamento de Promoción y hacen referencia a entregar memorias de las capacitaciones a los asistentes.



Fuente: Este informe

3.3.5. Felicitaciones:

Durante el primer trimestre se presentaron 4 felicitaciones que corresponden al 2% del total de solicitudes ingresadas. El 75% de las felicitaciones fueron asignadas al Departamento de Promoción y Desarrollo y el 25% restante al Departamento Jurídico y de Registros Públicos. Estas felicitaciones fueron originadas por la buena atención en la sede sur, y las capacitaciones realizadas en la sede principal.

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 93% ya se encuentran cerradas y resueltas al usuario y un 7% se encuentran activas a las cuales se les está haciendo el respectivo seguimiento desde el área de Calidad.