

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



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 abril y junio de 2016, se presentaron un total de 229 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

Tipo Solicitud	No.	%
Felicitaciones	6	3%
Peticiones	181	79%
Quejas	18	8%
Reclamos	7	3%
Solicitud Corrección	12	5%
Sugerencia	5	2%
TOTALES	229	100%



Fuente: Este Informe.



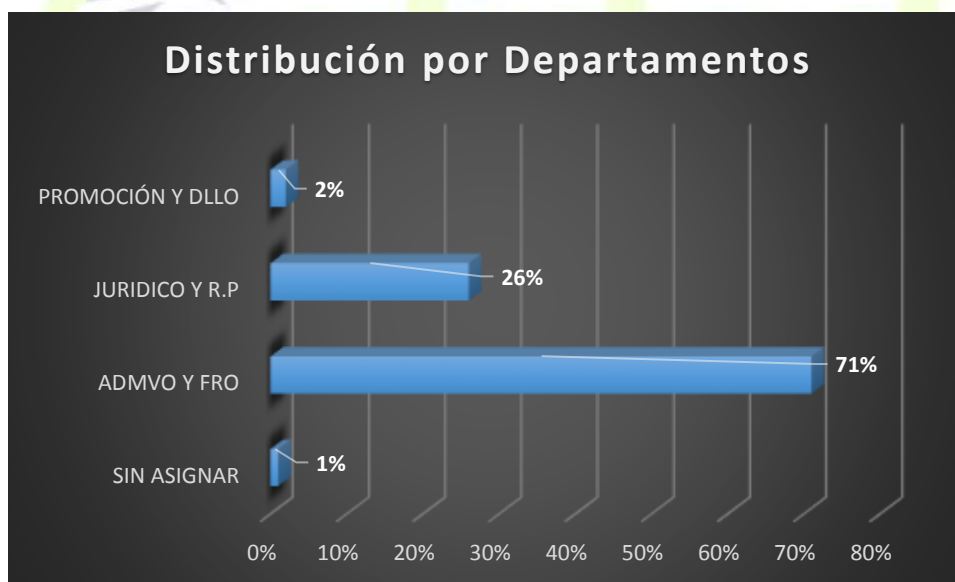
INFORME ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Se observa que el 79% de las solicitudes corresponden a 181 Peticiones ingresadas, seguida de las quejas con el 08%, un 05% corresponde a 12 Reclamos realizados en el periodo, el 3% de las solicitudes corresponden a reclamos y felicitaciones respectivamente y un 2% corresponde a 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		2					2	1%
Administrativo y Fro		162					162	71%
Comercio Y R. I							0	0%
Jurídico y R. P.	3	16	17	7	12	4	59	26%
Planeación Institucional		1					1	0%
Promoción y Desarrollo	3		1			1	5	2%
Total General	6	181	18	7	12	5	229	100%

Fuente: Este Informe

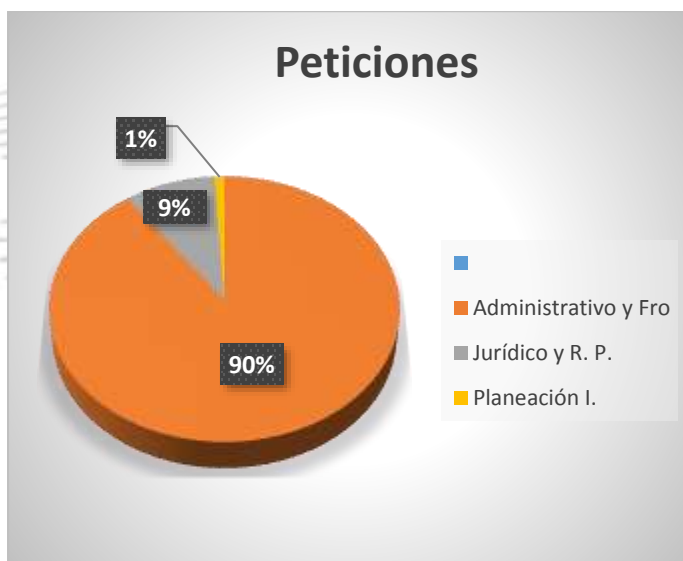


Fuente: Este Informe

3.3 Análisis por tipo de Solicitud

3.3.1. Peticiones:

Durante el tercer trimestre del 2016 se observa que ingresaron 181 peticiones lo que corresponde al 79% del total de las solicitudes, las cuales en su gran mayoría con un 90% se centralizan en el Departamento Administrativo y Financiero, con 162 solicitudes de copias en el archivo de registros públicos, el 9% de las peticiones ingresaron al Departamento Jurídico y de Registros Públicos las cuales hacen referencia a apoyo en solicitud de bases de datos, solicitudes de conceptos sobre trámites registrales, estados de trámites, entre otras, el 1% corresponde a peticiones ingresadas al Departamento de planeación Institucional solicitando información.



Fuente: Este informe

3.3.2. Quejas:

En el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2016 ingresaron un total de 18 quejas, correspondiente al 08% del total de solicitudes las cuales el 94% fueron asignadas al Departamento Jurídico y de Registros Públicos con quejas referentes a atención inadecuada en asesoría jurídica, Demora en el tiempo de espera para asesorías, no se respeta los turnos, el 6% restante hacen referencia a quejas al Departamento de Promoción y Desarrollo, haciendo referencia a la logística en la realización de capacitaciones.



Fuente: Este informe

3.3.3. Reclamos:

En el tercer trimestre se presentaron 7 reclamos que corresponde al 3% 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, atención en la sede sur, corrección por errores de digitación, entre otros.



Fuente: Este informe

3.3.4. Sugerencias:

Se presentaron en el periodo un total de 5 sugerencias, lo que corresponde al 2% de la totalidad de solicitudes que ingresaron, de las cuales el 80% fueron para el Departamento Jurídico y de Registros Públicos en lo referente a mejorar la atención en la Sede Sur, agilizar los tiempos de asesoría, el 20% de las sugerencias destinadas al Departamento de Promoción y hacen referencia a la incomodidad de las sillas del Centro de Convenciones.



Fuente: Este informe

3.3.5. Felicitaciones:

Durante el tercer trimestre se presentaron 6 felicitaciones que corresponden al 3% del total de solicitudes ingresadas. El 50% 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 y el otro 50% de felicitaciones asignado al Departamento de Promoción y Desarrollo por la buena atención en la oficina de Afiliados.



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 96% ya se encuentran cerradas y resueltas al usuario y un 6% 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.

Compromiso y Excelencia Para Nuestros Empresarios