



CAMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA

INFORME DE PQRS

PRIMER SEMESTRE

ENERO-NOVIEMBRE

Año 2019

Montería Córdoba 2019

INFORMACION GENERAL

De conformidad con lo establecido en el Numeral **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 del primer semestre del año 2019

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el año 2019 lo correspondiente al primer semestre

ATENCIÓN AL USUARIO

En cumplimiento del Título VIII, Capítulo IX de la Circular Única, Numeral 1.5 **Áreas de atención al público e infraestructura disponible** Las Cámaras de Comercio tendrán áreas de atención al público, adecuadas para prestar un servicio eficiente y dispondrán, como mínimo, de:

1.5.2. Infraestructura física y virtual y asignación de personal (...), el personal suficiente y debidamente capacitado para atender a los usuarios. (...)

Así mismo, deben adoptar e implementar un sistema de peticiones, quejas y reclamos, que debe comprender como mínimo: Infraestructura física suficiente y recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permitan la recepción, tramitación y respuesta oportuna, el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación, y (...) adicionalmente, 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.

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

3. CLASIFICACIÓN

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

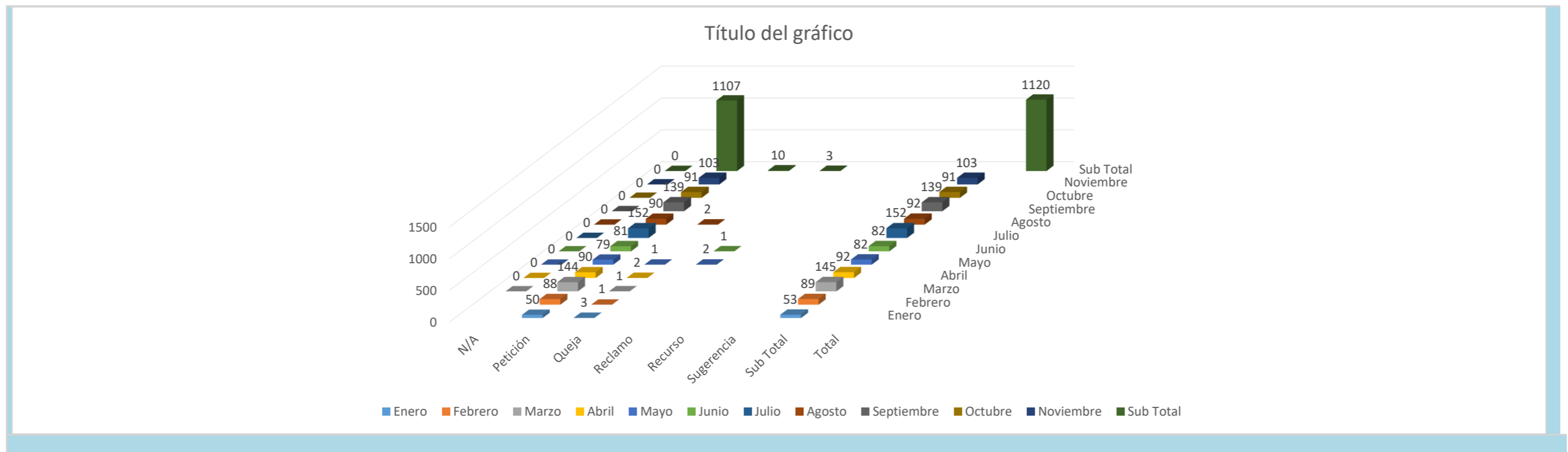
Queja: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un Funcionario.

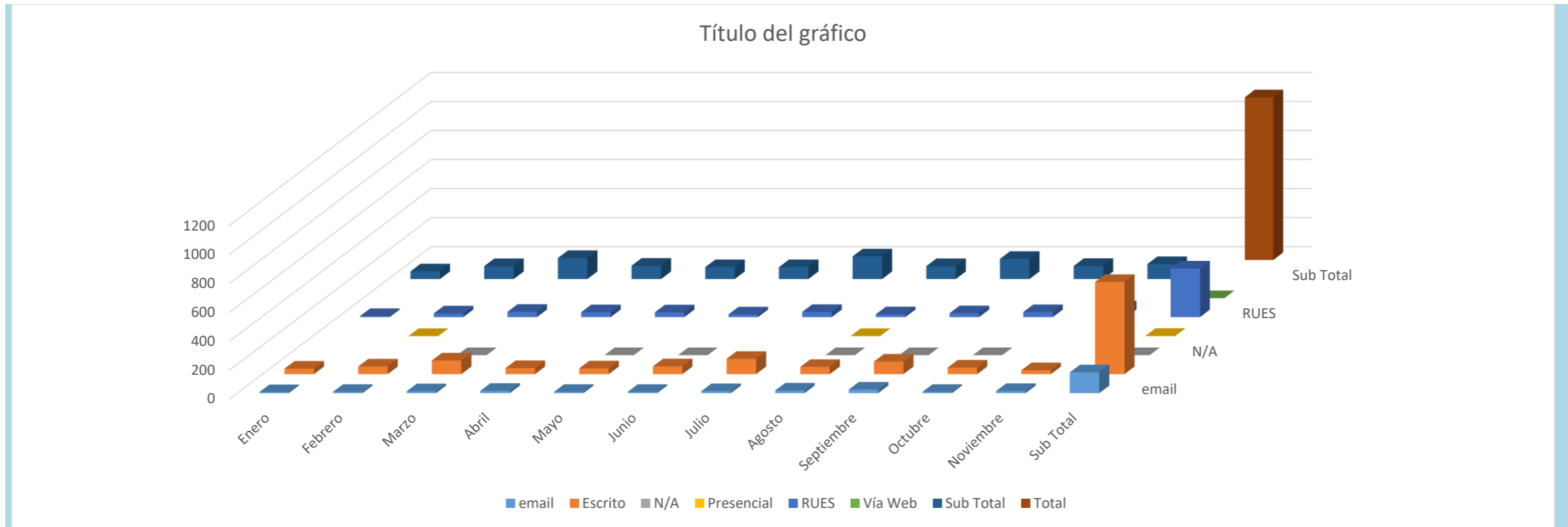
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Sub Total
N/A			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición	50	88	144	90	79	81	152	90	139	91	103	1107
Queja	3	1	1	2	1			2		1		11
Reclamo					2	1						3
Recurso												
Sugerencia												
Sub Total	53	89	145	92	82	82	152	92	139	92	103	
Total												1121





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, página 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.

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

En el segundo periodo el incremento de peticiones de entidades gubernamentales se ha visto incrementado de acuerdo a la política del plan de desarrollo del Gobierno Nacional, esta cámara de Comercio continúa de forma relevante y efectiva con el compromiso de dar respuesta oportuna a dichos trámites con el fin de cumplir cabalmente con las funciones delegadas.

Este panorama exige promover y construir una cultura de la legalidad con la participación de diferentes actores públicos y privados. La cámara de Comercio de Montería promueve la cultura de la legalidad por medio de la generación y gestión del conocimiento, la incidencia en política pública y la articulación de actores.