

CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES
AREA ATENCION AL CLIENTE
INFORME DE SATISFACCIÓN
PRIMER SEMESTRE AÑO 2017

El Área de Atención al Cliente anexa a este informe los indicadores semestrales como resultado de las diferentes actividades.

USUARIOS ATENDIDOS

Se desarrollaron en total 240 encuestas entre los meses de ENERO a JUNIO de 2017, los resultados de manera mensual se encuentran en los indicadores anexos a este documento y su consolidada muestra lo siguiente:

	(5) excelente		(4) muy bueno		(3) bueno		(2) regular		(1) deficiente	
pregunta 1	195	96%	7	3,00%	0	0	0	0	2	0,98%
pregunta 2	190	93%	13	6%	1	0,50%	0	0	0	0
pregunta 3	199	98,00%	5	2%	0	0	0	0	0	0
pregunta 4	164	80%	30	14,70%	9	4,41%	1	0,50%	0	0
pregunta 5	174	85%	25	12%	4	2%	1	0,50%	0	0
TOTAL										204

La meta específica en los indicadores es del 90%, entre las calificaciones de Excelente del primer semestre se ha verificado que se cumplió con el 90% del total de preguntas de satisfacción al usuario, por consiguiente en este semestre se dio cumplimiento en el asesoramiento, no obstante, si se cuantifican las calificaciones entre EXCELENTE Y MUY BUENO se obtendría un 97% representando un óptimo servicio hacia el usuario. Por su parte, las preguntas fueron evaluadas de la siguiente manera:

1. POR FAVOR VALORE LA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO.

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 195 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE esto corresponde a 96% ,7 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 3% y 2 usuarios calificaron el servicio como (1) DEFICIENTE el servicio prestado correspondiente al 0.98%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta establecida es de 90% se considera que se ha dado cumplimiento reflejando un excelente servicio en Atención al Cliente. Sin embargo, debemos tener en cuenta el 0.98% perteneciente a la calificación de DEFICIENTE y la percepción de los dos usuarios por la cual optaron por calificar nuestro servicio en esta puntuación para presentar una mejora continua.

2. VALORE LA CALIDAD DE LA INFORMACION QUE LE HA BRINDADO SERVICIO AL CLIENTE.

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 190 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE esto corresponde al 93%, 13 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 6% y 1 usuario calificó la información como (3) BUENO correspondiente al 0,5. Por lo tanto teniendo en cuenta que nuestra meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la calidad de información. No obstante, la oportunidad de mejora se presenta en el porcentaje del 7% restante.

3. CALIFIQUE LA PRESENTACION PERSONAL Y EL ASEO DE LA PERSONA QUE ATENDIO EN ESTE MOMENTO.

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 199 calificaron como (5) EXCELENTE esto corresponde a 98% y 5 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 2%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que nuestra meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la presentación del personal y aseo.

4. YA ESTAMOS POR TERMINAR. POR FAVOR VALORE EL TIEMPO DE ESPERA QUE HA TRANSCURRIDO PARA RECIBIR SU INFORMACION.

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 164 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 80%, 30 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 14,7% , 9 usuarios calificaron como (3) BUENO que equivale al 4.41% y 1 usuario calificó como (2) REGULAR que equivale al 0,5%, Por lo tanto, teniendo en cuenta que dentro de nuestra meta del 90% se considera que NO se ha dado cumplimiento de la meta. Una de las razones por las cuales no se ha mejorado el tiempo de espera es por la inconsistencia en los diferentes tipos de trámites que se manejan. Para ello, se ha realizado un acción de mejora como lo es la implementación DIGITURNO y el cual estará en marcha conjuntamente con el programa CAE.

5. CALIFIQUE EL ESPACIO O AMBIENTE DENTRO DEL CUAL USTED ESTA RECIBIENDO NUESTROS SERVICIOS.

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 174 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 85%, 25 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 12% ,4 usuarios calificaron como (3) BUENO el espacio correspondiente al 2% y 1 usuarios calificaron como (1) REGULAR que equivale al 0.5%, por lo tanto, teniendo en cuenta que nuestra meta del 90% se considera que No se cumplió con la meta proyectada. En la actualidad el espacio se encuentra en proceso de adecuación con la implementación del programa CAE como objetivo de mejora para que los usuarios se sientan cómodos donde se brinda el servicio.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

DERECHOS DE PETICIÓN

En el mes de ENERO se radicó (2) dos derechos de petición bajo radicados No. 2017000004 con fecha 16 de enero de 2017 y 2017000023 con fecha 24 de enero de 2017 , los cuales fueron resueltos dentro de los días estipulados por la norma.

En el mes de FEBRERO no fueron radicados derechos de petición.

En el mes de MARZO fueron radicados (5) cinco derechos de petición bajo los números 2017000213, 2017000224, 2017000245, 2017000355 y 2017000361, de los cuales fueron contestados por parte de los jurídicos dentro de los términos de la norma.

En el mes de ABRIL fueron radicados (4) cuatro derechos de petición bajo los números 2017000423, 2017000432, 2017000432 y 2017000468, los cuales fueron contestados dentro de los términos de la normativa.

En el mes de MAYO se radicaron (3) derechos de petición bajo los números 2017000536, 2017000550 y 2017000571 los cuales se respondieron oportunamente en los términos estipulados por la norma.

En el mes de JUNIO se radicó (1) un derecho de petición bajo el numero 2017000599 con fecha 06 de junio de 2017 y dado respuesta el 29 de junio d 2017 dando cumplimiento con los tiempos estandarizados por la norma.

RECLAMOS

En el mes de ENERO se radicaron (2) dos reclamos; bajo radicados 2017000026 y 2017000032, de los cuales fueron resueltos dentro de los tiempos de procedimiento.

En el mes de FEBRERO NO se receptionaron reclamos

En el mes de MARZO NO se receptionaron reclamos.

En el mes de ABRIL se receptionaron (2) dos reclamos; bajo los radicados 2017000462 y 2017000505, de los cuales fueron resueltos dentro de los tiempos de procedimiento.

En el mes de MAYO NO se receptionaron reclamos.

En el mes de JUNIO NO se receptionaron reclamos.

Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

02 MERCANTIL

02 EPSAL

0 DPTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

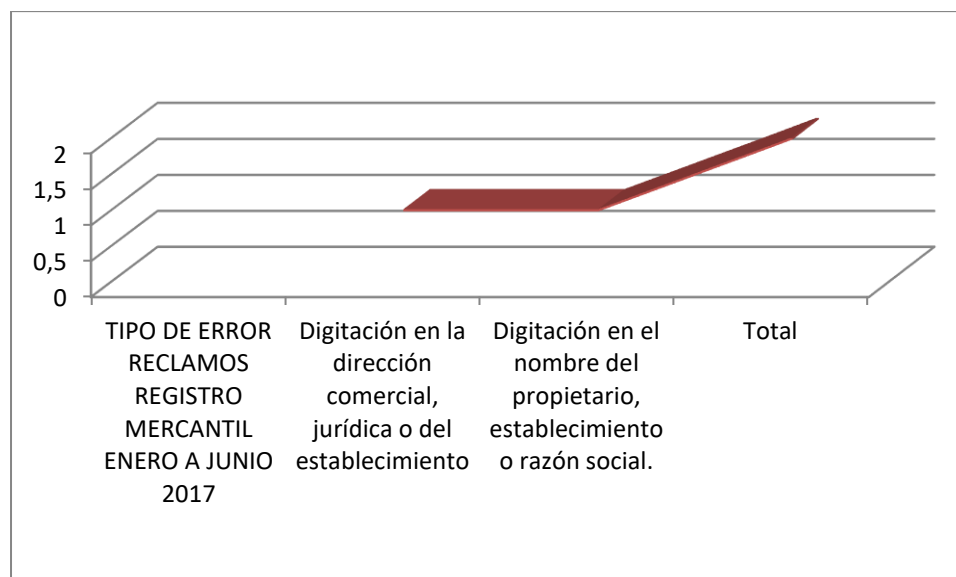
0 PROPONENTES

TOTAL= 04 RECLAMOS

02 Reclamos correspondientes al registro mercantil, cuyos errores se encuentran detallados de la siguiente manera:

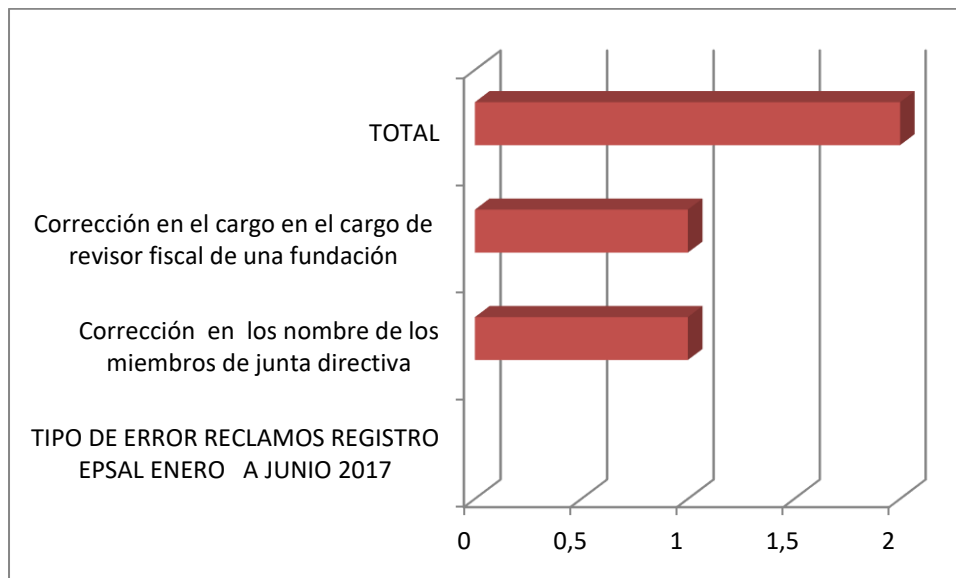
TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL ENERO A JUNIO 2017	
Digitación en la dirección comercial, jurídica o del establecimiento	1
Digitación en el nombre del propietario, establecimiento o razón social.	1
Total	2

RECLAMOS MERCANTIL



TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO EPSAL ENERO A JUNIO 2017	
Corrección en los nombre de los miembros de junta directiva	1

Corrección en el cargo en el cargo de revisor fiscal de una fundación	1
TOTAL	2



QUEJAS

A lo largo del primer semestre del año 2017, se registró una queja en el mes de abril bajo radicado 2017000492, la cual fue resuelta en el tiempo estandarizado por el procedimiento P-AU-02.

FELICITACIONES

A lo largo del primer semestre de 2017 NO se radicó ninguna felicitación en la entidad.

CONCLUSIONES

En integridad de las funciones que debe asumir la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en el desarrollo del compromiso de la entidad con la región en donde la misma tiene su respectiva jurisdicción, el área de Atención al Cliente, ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices de la entidad.

En el primer semestre de 2017 Se ha verificado que deben presentarse mejoras en lo referente al servicio de atención al usuario, resaltando las preguntas 4 y 5 concernientes al tiempo de espera y espacio que por sus indicadores por debajo de la meta reflejan algunos inconformes por parte de los usuarios , a lo cual, se ha presentado un proyecto

conjuntamente con CONFECAMARAS y la Alcaldía municipal de Ipiales para la simplificación de trámites según normativas nacionales llamado programa CAE donde se incluyen acciones de mejora como el DIGITURNO y adecuaciones locativas para optimizar los espacios y del mismo modo hacer que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio prestado . Se hace la aclaración que se viene trabajando bajo un cronograma de actividades y se inició la implementación desde el mes de marzo.

Referente a Los derechos de petición radicados durante el primer semestre, se dio cumplimiento con los procedimientos y las respuestas por parte de los jurídicos de la entidad en los tiempos estandarizados por la norma.

Durante este periodo se evidenció que hubo un número no tan representativo de reclamos, presentando una mejora en la disminución en errores de digitación o devolución de trámites.

Con respecto a los indicadores de QUEJAS, fue radicada una en el mes de abril la cual fue resuelta inmediatamente, sin embargo, se subsano la incidencia y el usuario desistió de su queja presentada.

En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, se espera regular un tiempo prudencial de atención a los usuarios con el objetivo de que la prestación de servicios sea oportuna, pertinente, en un lapso de tiempo justo, además de que se les brinda asesoría en cuanto a la obligación de registrarse, a fin de generar conciencia en los comerciantes sobre la obligación de estar inscritos en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Ipiales, el compromiso que se debe asumir con su respectiva renovación anual según lo dispuesto en el mismo Código de Comercio y la Ley 1727 de 2014, así como los beneficios que ofrece la entidad por la calidad de afiliado, dispuesto en los Estatutos y demás directrices de la entidad, con el fin de contribuir de manera activa en la ampliación del número de comerciantes que efectivamente optan por la formalidad, el cumplimiento de los deberes legales que se desprenden de la actividad mercantil y adicionalmente, del número de personas que desean adquirir o conservar la calidad de afiliado.

Elaborado por:

ALEX DARIO MORA BARON
Coordinador de Atención al Cliente (E)