

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

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

USUARIOS ATENDIDOS

Se desarrollaron en total 193 encuestas entre los meses de JULIO a DICIEMBRE 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	188	97%	5	3%	-	-	-	-	-	-
pregunta 2	177	92%	16	8%	-	-	-	-	-	-
pregunta 3	191	99%	2	1%	-	-	-	-	-	-
pregunta 4	173	90%	20	10%	-	-	-	-	-	-
pregunta 5	190	98%	3	2%	-	-	-	-	-	-
TOTAL										193

La meta específica en los indicadores es del 90%, las calificaciones de Excelente del segundo semestre demuestran que se cumplió con el 90% del total de preguntas de satisfacción al usuario resumido en un 95,2%, por consiguiente en este semestre se dio cumplimiento en el asesoramiento y condiciones que influyen en la prestación del servicio, no obstante, la oportunidad de mejora se refleja en la calificación MUY BUENO donde se obtuvo un 4,8% representando un avance en los cambios que se van a ejecutar por la implementación del circuito CAE. 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 193 usuarios encuestados, 188 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 97% y 5 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 3%. 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 que el 3% restante puede convertirse en una calificación EXCELENTE si se presentan una mejora en la implementación de protocolos de atención al cliente.

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

Se encontró que de los 193 usuarios encuestados, 177 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 92% y 16 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 8%. 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 8% restante optando por facilitar instructivos más didácticos al igual que la claridad en los procesos de cada trámite.

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

Se encontró que de los 193 usuarios encuestados, 191 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 99% y 2 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 1%. 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 193 usuarios encuestados, 173 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 90% y 20 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 10%. Por tanto, se puede observar que se ha dado cumplimiento a la meta estipulada. En los meses de Julio hasta Diciembre se realizaron modificaciones en el Digiturno, como también en la estandarización de tiempos para poder optimizar el servicio a los usuarios, quedando fijo para cada trámite en asesoría 25 minutos y en caja por 20 minutos sometibles a cambios.

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

Se encontró que de los 193 usuarios encuestados, 190 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 98% y 3 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 2%. Durante el segundo semestre se realizó la implementación del Centro de Atención Empresarial en la cual se presentaron modificaciones en los módulos de atención tanto de información como de asesoría y caja, haciendo de la Cámara de Comercio una imagen más amigable. Según anteriores calificaciones y comentarios de los usuarios, se puede percibir que se sienten cómodos con los cambios efectuados.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

DERECHOS DE PETICIÓN

En el mes de JULIO NO fueron radicados derechos de petición.

En el mes de AGOSTO NO fueron radicados derechos de petición.

En el mes de SEPTIEMBRE fue radicado (1) un derecho de petición bajo el número 2017000651, el cual fue contestado, documentado y enviado dentro de los términos de la normativa.

En el mes de OCTUBRE fue radicado (1) un derecho de petición bajo el número 2017000655, el cual fue contestado, documentado y enviado dentro de los términos de la normativa.

En el mes de NOVIEMBRE se radicaron (2) dos derechos de petición bajo los números 2017000667 y 2017000691, los cuales fueron contestados, documentados y enviados en una misma respuesta dentro de los términos de la normativa.

En el mes de DICIEMBRE NO fueron radicados derechos de petición.

RECLAMOS

En el mes de JULIO se recibió un reclamo bajo radicado 2017000624, el cual fue resuelto dentro de los tiempos establecidos.

En el mes de AGOSTO se recibió un reclamo bajo el radicado 2017000629, el cual fue resuelto dentro de los tiempos establecidos.

En el mes de SEPTIEMBRE NO se recibieron reclamos.

En el mes de OCTUBRE NO se recibieron reclamos.

En el mes de NOVIEMBRE se recibió un reclamo bajo el radicado 2017000669, el cual fue resuelto al usuario dentro de los tiempos de procedimiento.

En el mes de DICIEMBRE NO se recibieron reclamos.

Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

02 MERCANTIL
01 EPSAL
0 DPTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
0 PROPONENTES

TOTAL= 03 RECLAMOS

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

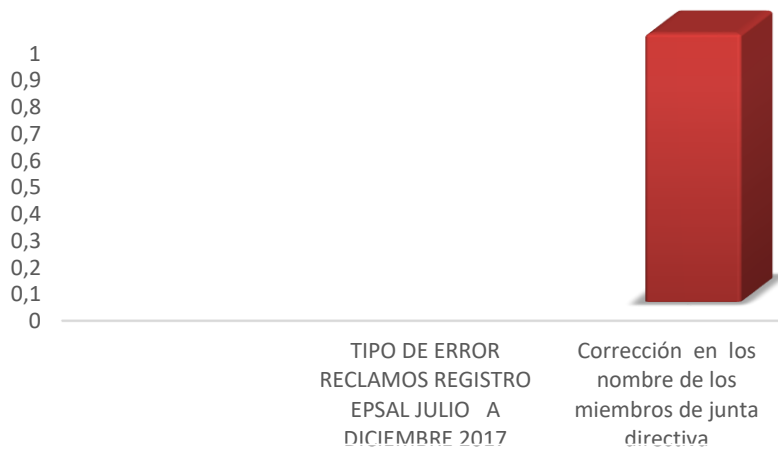
TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL JULIO A DICIEMBRE 2017	
Digitación en la dirección comercial, jurídica o del establecimiento	1
Digitación en el nombre del propietario, establecimiento o razón social.	1
Total	2

RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL



TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO EPSAL JULIO A DICIEMBRE 2017	
Corrección en los nombre de los miembros de junta directiva	1
TOTAL	1

RECLAMOS EPSAL



QUEJAS

A lo largo del segundo 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 en conjunto con el proyecto de implementación del Centro de Atención Empresarial CAE, ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices de la entidad.

En el segundo semestre de 2017 Se ha verificado que deben presentarse mejoras en lo referente a la implementación de protocolos de servicio de atención al usuario. No obstante, en general la respuesta de los comerciantes y usuarios en particular han sido muy benevolentes en referencia a los cambios en atención y organización de turnos por medio del Digiturno, al igual que el control y parametrización de los tiempos de espera en el circuito CAE. La remodelación de los espacios en el punto de Auto consulta, asesoría de información, asesoría especializada y ventanilla única han tomado bastante acogimiento por su simplificación de trámites y entrega oportuna de documentos.

Se hace la aclaración que se viene trabajando bajo un cronograma de actividades para culminar con la inauguración del Centro de Atención Empresarial CAE , quedando pendiente unas parametrizaciones del web service y uso de sueltos , al igual que la migración al nuevo sistema SII que regula todas las cámaras del país mediante Confecamaras.

Referente a Los derechos de petición radicados durante el segundo 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, NO fue radicada ninguna queja.

En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, se espera seguir fortaleciendo la simplificación de trámites y la tendencia de trámites virtuales para comodidad de los usuarios. De igual forma, regular un tiempo prudencial de atención a los usuarios con el objetivo de que la prestación de servicios sea oportuna.

Además, Generar responsabilidad de las obligaciones de registro, a fin de que tomen conciencia los comerciantes sobre la ley 1780 con sus requerimientos, así mismo, 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)