

**CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES
AREA ATENCION AL CLIENTE
INFORME DE SATISFACCIÓN
PRIMER SEMESTRE AÑO 2018**

El presente informe describe cada uno de los indicadores que integran el proceso de Atención al Usuario, el cual ya se encuentra vinculado al programa nacional de los Centros de Atención Empresarial –CAE. El análisis se realizó de la siguiente manera:

USUARIOS ATENDIDOS

Por medio del aplicativo Calificador de satisfacción de atención al usuario se desarrollaron un total de 87 encuestas en los meses de ENERO, FEBRERO Y JUNIO de 2018. Por motivos de inconsistencias en el aplicativo, no se pudo dar continuidad de las encuestas en los meses de MARZO, ABRIL y MAYO en el aplicativo, no obstante, los anteriores meses se analizaran posteriormente según calificador de Digiturno. 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	83	95%	4	5%	-	-	-	-	-	-
pregunta 2	79	91%	8	9%	-	-	-	-	-	-
pregunta 3	83	95%	4	5%	-	-	-	-	-	-
pregunta 4	79	91%	6	7%	2	2%	-	-	-	-
pregunta 5	78	90%	8	9%	1	1%	-	-	-	-
TOTAL										87

La meta establecida en los indicadores debe ser igual o superior al 90%. Entre las calificaciones con denominación Excelente durante el primer semestre se ha verificado que se cumplió con el 92% del total de preguntas de satisfacción al usuario, por consiguiente, se dio cumplimiento integral en la asesoría especializada. Por su parte, se presenta una oportunidad de mejora en el 8% restante por medio de implementaciones e innovaciones en los procedimientos de Atención al Cliente. 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 87 usuarios encuestados, 83 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 95% y 4 usuarios calificaron la actitud como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 5%. 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 la actitud de Asesoría especializada. Sin embargo, se debe tener en cuenta el 5% puede ser un llamado a la mejora continua por medio de talleres de retroalimentación en atención al usuario.

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

Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 79 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 91% y 8 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 9%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la calidad de información. Es importante mantener al personal capacitado y con información uniforme frente a los trámites y servicios de Registro Público.

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

Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 83 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 95% y 4 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 5%. 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 como estándares positivos de nuestra institución.

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

Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 79 calificaron el tiempo de espera como (5) EXCELENTE correspondiente al 91%; 6 usuarios calificaron el tiempo de espera como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 7% y 2 usuarios calificaron como (3) BUENO equivalente al 2%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento. La implementación del DIGITURNO ha sido un gran avance en el manejo de tiempos y movimientos. No obstante, es susceptible a modificaciones.

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

Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 78 calificaron el espacio como (5) EXCELENTE correspondiente al 90%; 8 usuarios calificaron el espacio como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 9% y un usuario calificó como (3) BUENO el espacio correspondiente al 1%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90%, se considera que se cumplió con el estándar. El espacio se encuentra estructurado acorde a la normativa nacional del programa denominado Centro de Atención Empresarial-CAE donde se brinda un servicio más amigable, igualmente, cada área del circuito CAE se encuentra señalizada para información y acceso de los interesados.

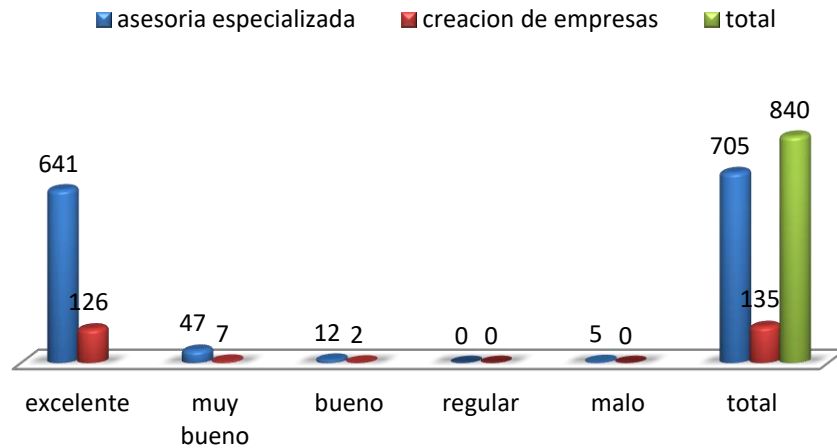
CALIFICACIONES APLICATIVO DIGITURNO

Por motivos de problemas técnicos presentados en las configuraciones del servidor con el aplicativo calificador de satisfacción de atención al usuario, se buscó como alternativa realizar las calificaciones por medio de una herramienta que ofrece el Digiturno durante los meses de marzo, abril, mayo y junio dividiendo en dos servicios las estadísticas de la siguiente forma:

1) ASESORIA ESPECIALIZADA: de un total de 705 usuarios encuestados, el 91% corresponde a 641 usuarios que calificaron el servicio como EXCELENTE; un 6% corresponde a 47 usuarios que calificaron el servicio como MUY BUENO; un 2% correspondiente a 12 usuarios que calificaron como BUENO el servicio y un 1% que corresponde a 5 usuarios que calificaron el servicio como MALO. Concluyendo con lo anterior el cumplimiento con la meta estandarizada en la asesoría que se brinda a las partes interesadas. Sin embargo, hubo unas inconsistencias presentadas durante el semestre por el cambio de funcionarios en los puestos de asesoría, lo cual generó un inconforme en la calidad de la información y como solución inmediata se fortaleció la capacitación permanente para entregar una información uniforme. La inconsistencia anterior se refleja en el 1% de total de los usuarios. Como apoyo adicional, se encuentran formalizados los instructivos que sirven de herramienta base para que los funcionarios y los usuarios interactúen de una manera dinámica.

2) CREACION DE EMPRESA: de un total de 135 usuarios encuestados, el 93% corresponde a 126 usuarios quienes calificaron el trámite de formalización como EXCELENTE; el 5% correspondiente a 7 usuarios calificaron el servicio como MUY BUENO y el 2% correspondiente a 2 usuarios calificaron el servicio como BUENO. Concluyendo de esa manera que se ha cumplido y superado el 90%, una de las mejoras de gran magnitud que se ha efectuado en la prestación de los servicios de creación de empresa, es la simplificación y facilidad de efectuar los tramites en un tiempo mínimo por medio del Centro de Atención Empresarial -CAE

CALIFICADOR DIGITURNO



Finalmente como sumatoria entre los servicios de asesoría especializada y creación de empresa el porcentaje total de la calificación de EXCELENTE se encuentra en un porcentaje del 92%, validando así, la calidad en el servicio de una manera positiva y susceptible a seguir presentando mejoras continuas para ser pionero en los procesos misionales de la entidad.

DEMANDAS VIRTUALES

Uno de los indicadores nuevos que se integran al proceso de Atención al Usuario, es la medición de la demanda virtual de servicios de creación de empresa, el cual, presentó durante el primer semestre un porcentaje del 0%. En el primer trimestre, la página web sufrió modificaciones por la migración al sistema SII (Sistema Integrado de Información), posteriormente, en el segundo trimestre quedó actualizada la página para iniciar con los registros, sin embargo, el 100% de los tramites se realizaron personalmente. Una de las recomendaciones, es realizar campañas pedagógicas para que las personas empiecen a interactuar con la página web y la plataforma SII. Además, También se crearon los instructivos de Registro Público con todos los enlaces para mayor facilidad de acceso.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PROCESO SIMPLIFICADO PERSONA NATURAL Y JURIDICA.

Estos indicadores actualmente no presentan un análisis estadístico hasta mientras no se encuentre finalizada completamente la implementación del proceso CAE (Centro de Atención Empresarial), para su cálculo es necesario contar con el componente tecnológico del Web services y Uso de suelos, los cuales conectan la información con Alcaldía Municipal. Se espera en el transcurso del segundo semestre obtener las estadísticas.

CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA PACTADO PARA PERSONA NATURAL Y JURIDICA.

Estos indicadores actualmente no presentan un análisis estadístico hasta mientras no se encuentre finalizada completamente la implementación del proceso CAE (Centro de Atención Empresarial), para su cálculo es necesario contar con el componente tecnológico del Web services y Uso de suelos, los cuales conectan la información con Alcaldía Municipal. Se espera en el transcurso del segundo semestre obtener las estadísticas.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

DERECHOS DE PETICIÓN

En el mes de ENERO se radicó (2) dos derechos de petición bajo radicados No. 0110 y 0176 dirigidos a Registro Público, los cuales fueron resueltos dentro de los días estipulados por la norma.

En el mes de FEBRERO fue radicado uno derecho de petición bajo radicado No. 0468 dirigido a Registro Público, el cual fue resuelto dentro de los días hábiles establecidos por la norma.

En el mes de MARZO fueron radicados (2) dos derechos de petición bajo los números 0589 y 0694, los cuales fueron contestados por parte de los jurídicos dentro de los términos de la norma.

En el mes de ABRIL fueron radicados (6) seis derechos de petición bajo los números 0722, 0726, 796, 925, 926 y 998, los cuales fueron contestados dentro de los términos de la normativa.

En el mes de MAYO se radicaron (2) dos derechos de petición bajo los números 1204 y 1337, los cuales se respondieron oportunamente en los términos estipulados por la norma.

En el mes de JUNIO NO se radicó ningún derecho de petición.

RECLAMOS

En el mes de ENERO NO se recibieron reclamos

En el mes de FEBRERO NO se recibieron reclamos

En el mes de MARZO fueron radicados siete (7) reclamos bajo número 20180001, 20180002, 20180003, 2018004, 20180005, 20180006 y 20180007, de las cuales, seis (6) reclamos corresponden a errores en digitación o inconsistencia en el certificado por error del sistema y un reclamo corresponde a la claridad de información en asesoría

especializada. Todos ellos resueltos en su totalidad y bajo los términos de la normativa. Todos los reclamos obtuvieron una respuesta inmediata hacia los usuarios, del mismo modo, se hizo tomaron la correcciones como salidas no conformes para realizar un seguimiento detallado de cada uno de los reclamos.

En el mes de ABRIL NO se recibieron reclamos.

En el mes de MAYO NO se recibió un reclamo bajo radicado 20180008 correspondiente a un error en el sistema SII por inconsistencia en la notificación del establecimiento. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

En el mes de JUNIO se recibió un reclamo bajo radicado 20180009 correspondiente a un error de digitación en el número de cedula de una sociedad mercantil. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

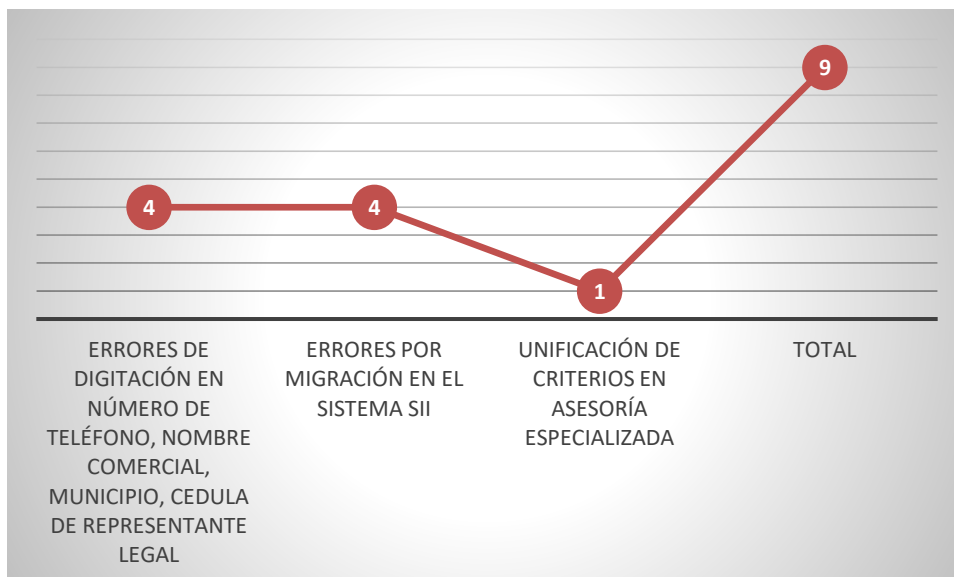
Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

09 MERCANTIL
0 EPSAL
0 DPTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
0 PROPONENTES

TOTAL= 09 RECLAMOS correspondientes al registro mercantil, cuyos errores se encuentran detallados de la siguiente manera:

TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL ENERO A JUNIO 2018	
Errores de digitación en número de teléfono, nombre comercial, municipio, cedula de representante legal	4
Errores por migración en el sistema SII	4
Unificación de criterios en asesoría especializada	1
Total	9

RECLAMOS MERCANTIL



QUEJAS

A lo largo del primer semestre del año 2018, No se registró ninguna queja en contra de algún funcionario de nuestra entidad.

FELICITACIONES

Durante el primer semestre de 2018 NO se radicó ninguna felicitación en la entidad.

CONCLUSIONES

Siendo Atención al Cliente un proceso de apoyo comprometido a cumplir con las funciones que debe asumir la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en el desarrollo de las responsabilidades de la entidad con la región en donde la misma tiene su respectiva jurisdicción, se ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices del proceso misional de Registro Público.

En el primer semestre de 2018 Se ha verificado un mejoramiento positivo en cuanto a las modificaciones de gran magnitud que ha tenido la Cámara de Comercio de Ipiales, entre ellas la migración a la plataforma del SII (Sistema de Información Integrada), liderado por Confecamaras; la implementación del Digiturno ; la implementación del sistema DOXFLOW y la simplificación de trámites por medio del Convenio interadministrativo entre la Cámara de Comercio de Ipiales y la Alcaldía municipal de Ipiales, además de las adecuaciones

locativas para optimizar los espacios haciendo que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio prestado .

Como observaciones sobre el servicio prestado, se puede detallar que es necesario seguir fortaleciendo las capacitaciones permanente a las personas que integran el circuito CAE (orientación, asesoría especializada y ventanilla única de pagos), la información debe ser uniforme y concreta para que las partes interesadas obtengan los datos necesarios para realizar sus trámites. También es necesario fortalecer los protocolos de atención para una presentación adecuada e impecable ante terceros. Los instructivos modificados en asesoría especializada son una herramienta fundamental para guiar al interesado a cumplir con sus necesidades.

Referente a Los derechos de petición radicados durante el primer semestre, se dio cumplimiento a cada una de las peticiones bajo el procedimiento P-AU-02 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, no obstante, por medio de las salidas no conformes se hace un seguimiento más estricto para en lo posible, No sigan presentándose posteriormente.

Con respecto a los indicadores de QUEJAS, no se presentó ninguna inconsistencia que afecte a los funcionarios y la imagen de la entidad.

Los nuevos indicadores como el índice de demandas virtuales en creación de empresa, el tiempo promedio de respuesta en el proceso simplificado de persona natural o jurídica y el cumplimiento de tiempo de respuesta pactado para persona natural y jurídica servirán de gran ayuda para hacer un seguimiento adecuado a los lineamientos que exige el programa nacional del Centro de Atención Empresarial –CAE. Una vez se culmine con la implementación, se espera elaborar las estadísticas para el segundo semestre.

En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, el objetivo de atención al usuario sigue siendo mejorar de manera oportuna, pertinente, en un lapso de tiempo justo, además de brindar asesoría cómoda y acertada para todos los interesados. Por medio del circuito CAE se genera la obligación de registrarse, a fin de forjar 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 CAE