

INFORME ANUAL PQRS DE 2022

Para la vigencia del año 2022 la Cámara de Comercio de Facatativá, registro un total de 33 inconformidades por parte de los usuarios, a las cuales se les dio el tratamiento adecuado según los procedimientos requeridos por la entidad y la resolución N° 001519 de 24 de agosto de 2020, donde se logró mitigar el impacto negativo ocasionado, con una solución pronta y oportuna a las inquietudes formuladas por los clientes y usuarios de la entidad.

SEGUIMIENTO MENSUAL

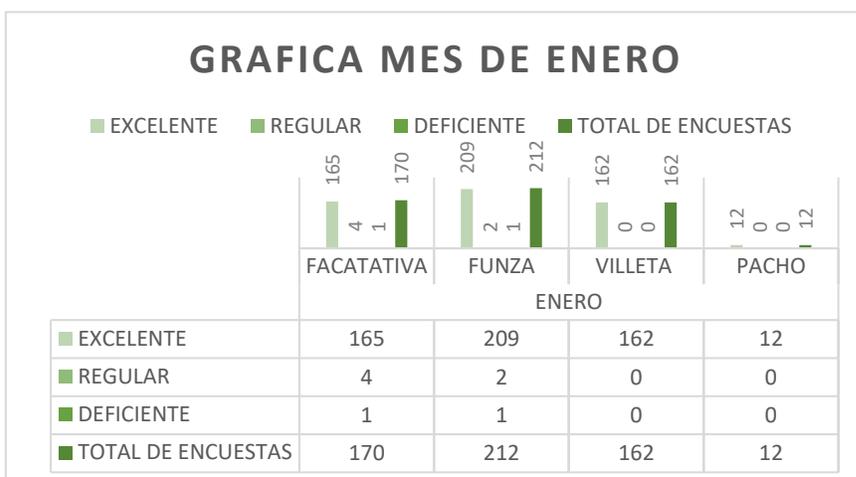
MES ENERO

En el mes de enero se evidencio una queja para el área de promoción y desarrollo, en las demás áreas como en las regionales no se generó ningún tipo de PQRS, demostrando una vez más que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con todos los servicios que presta la Cámara de Comercio, tanto a nivel presencial como en la utilización de las herramientas virtuales y los demás canales de comunicación.

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
ENERO	QUEJA	1	El usuario Luis Ramírez interpuso una queja el día 13 de enero del presente año aludiendo que llevaba más de un mes sin obtener respuesta sobre información del plan semilla y por qué no había sido seleccionado para este beneficio, según lo manifestado por el usuario existió una demora y fallas en la comunicación por lo cual se generó la PQRS	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRADO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
ENERO	FACATATIVA	165	4	1	170
	FUNZA	209	2	1	212
	VILLETA	162	0	0	162
	PACHO	12	0	0	12



Las encuestas FOR-CMC-31 reflejan un alto grado de satisfacción de los usuarios hacia todos los servicios que presta la entidad y se evidencia un gran compromiso de los funcionarios en su disposición hacia al cliente dando la información precisa y oportuna; es de destacar que las calificaciones regulares y deficientes se les hace el seguimiento respectivo para optimizar nuestros servicios y así seguir en el mejoramiento continuo de los mismos.

MES DE FEBRERO

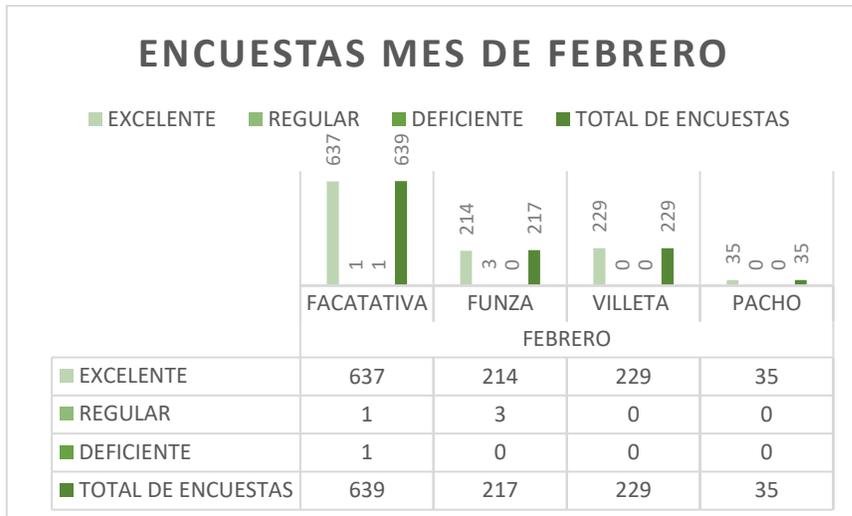
En el mes de febrero se presentaron dos (2) PQRS cuyo origen fue una queja y un reclamo por parte de dos usuarios inconformes con la información que les fue proporcionada en su momento, se abordaron los temas y se les dio respuesta en los tiempos establecidos por la entidad aclarando las inconformidades expuestas por ellos, al igual se les brindó la asesoría correspondiente y se les dio a conocer los motivos y razones por las cuales se generaba este tipo de información, generando confiabilidad en los usuarios y brindando una excelente percepción de satisfacción de los mismos.

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
			Se generó un inconformismo por parte de la empresa GIRO 360 SAS debido que se envió		

FEBRERO	RECLAMO	2	un correo electrónico por parte de cámara de comercio erróneo donde se informaba que no había cumplido con la renovación de la matrícula mercantil, lo cual causo molestia en el usuario ya que esta empresa a cumplido puntualmente con sus obligaciones mercantiles	REGISTRO	CERRADO
FEBRERO	QUEJA	3	Según el usuario indica que se generó un registro de representante legal suplente sin que este estuviera plasmado en los documentos de inscripción de la empresa puesto que según lo manifestado en la queja este se dejó vacante, por tal motivo piden explicación de lo sucedido y la corrección del documento.	REGISTRO	CERRADA

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
FEBRERO	FACATATIVA	637	1	1	639
	FUNZA	214	3	0	217
	VILLETA	229	0	0	229
	PACHO	35	0	0	35



En las encuestas FOR-CMC-31 satisfacción del cliente se evidencia que la gran mayoría de los usuarios están plenamente satisfechos con todos los servicios que brinda la entidad, y que las calificaciones de excelencia reflejan el gran compromiso que han tenido los funcionarios en dar la información y asesorías adecuadas y precisas para evitar el reproceso de los tramites, al igual la atención hacia los clientes ha sido optima y efectiva mejorando los tiempos de espera como el servicio en general

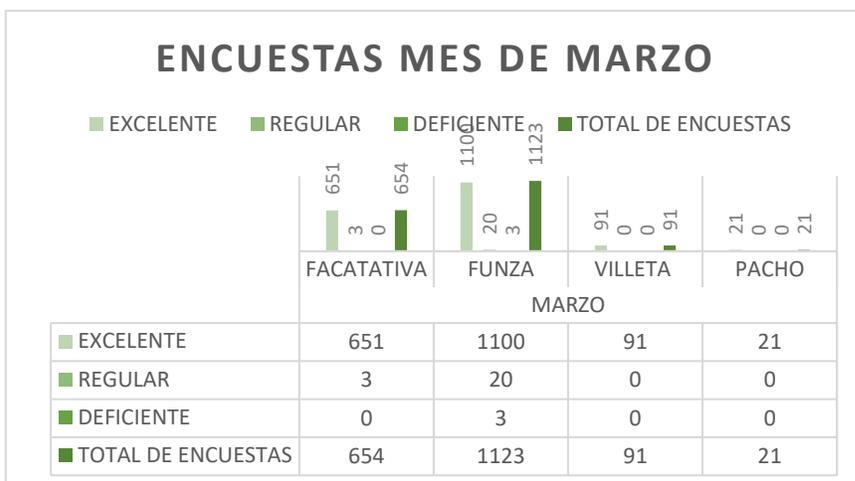
MES DE MARZO

En el mes de marzo se presentó una PQRS donde la motivación del usuario se originó debido a la demora en el trámite lo cual ocasiono la inconformidad, al igual se resalta que en este mes es donde existe el mayor flujo de clientes por ser la fecha límite de las renovaciones, por cual razón el desempeño de todos los servicios que brinda la entidad se evidencia que fueron óptimos y funcionales logrando la satisfacción plena de la mayoría de los usuarios

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
MARZO	QUEJA	4	El 23 de marzo se originó una queja por parte de la usuaria VIVANA RODRIGUEZ CASTRO la cual manifiesta que tuvo una demora bastante considerable en los tiempos de espera al igual que da a conocer que en el momento de realizar el trámite existió dificultad ya que la plataforma del SII estaba muy congestionada y esto dificulto el ingreso del trámite de una manera más rápida y eficaz.	REGISTRO	CERRADA

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
MARZO	FACATATIVA	651	3	0	654
	FUNZA	1100	20	3	1123
	VILLETA	91	0	0	91
	PACHO	21	0	0	21



Las encuestas FOR-CMC-31 satisfacción del cliente se evidencian que la gran mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que presta la entidad y se refleja que la calificación de excelente tiene un porcentaje alto que supera el 99.3%, lo cual demuestra que tanto el talento humano como las herramientas que brinda la entidad son óptimas ágiles y eficaces para la realización de los tramites procesos y demás servicios a los cuales acuden los clientes

MES DE ABRIL

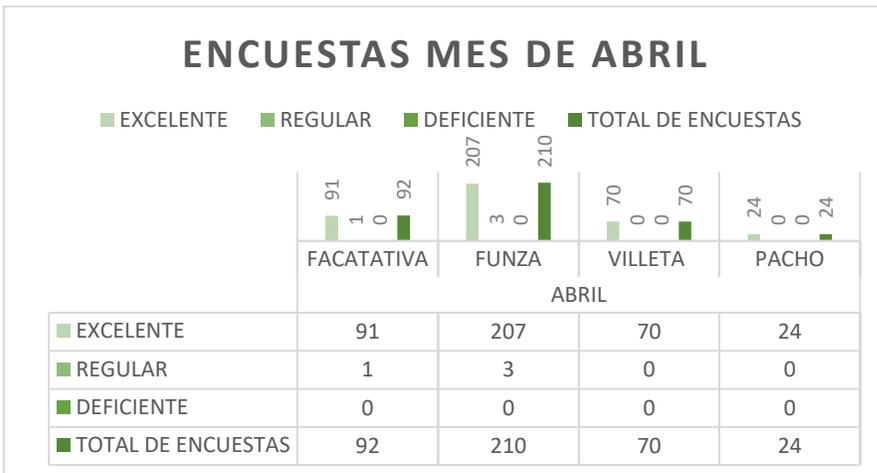
En el mes de abril se presentó una PQRS, la cual se generó en la sede de Facatativá, en el área de registro, en los demás centros regionales hubo normalidad en todos los procesos, lo que evidencia el buen funcionamiento de los recursos tanto humanos como las herramientas disponibles que brinda la entidad para la realización de los diferentes tramites y procesos.

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
ABRIL	QUEJA	5	El usuario LUIS FELIPE OROZCO manifiesta una inconformidad al no poder renovar su registro nacional de turismo (RNT) indicando que su renovación la realizo en los términos dispuestos por la entidad y la ley, pero que la documentación le fue devuelta	REGISTRO	CERRADA

			por parte de la entidad para subsanar los errores presentados en su momento, donde el cliente da a conocer que se violaron os términos legales para volver a ingresar		
--	--	--	---	--	--

Realizando el seguimiento respectivo a las encuestas FOR-CMC-31 con calificación regular se efectuaron las llamadas correspondientes a estas, donde se recopiló la información necesaria y arrojó como resultado y según lo manifestado por los usuarios que la calificación se originó debido a la calidad de la información suministrada, ya que según lo indicado por ellos, los interrogantes que surgieron en su momento no se les brindó una información amplia y suficiente para aclarar las dudas; de igual forma en el momento que se dio la comunicación con cada uno de ellos les fueron aclarados los vacíos que se habían generado en las respuestas anteriores y así se logró una percepción positiva y de buena imagen hacia los servicios que presta la entidad.

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
ABRIL	FACATATIVA	91	1	0	92
	FUNZA	207	3	0	210
	VILLETA	70	0	0	70
	PACHO	24	0	0	24



MES DE MAYO

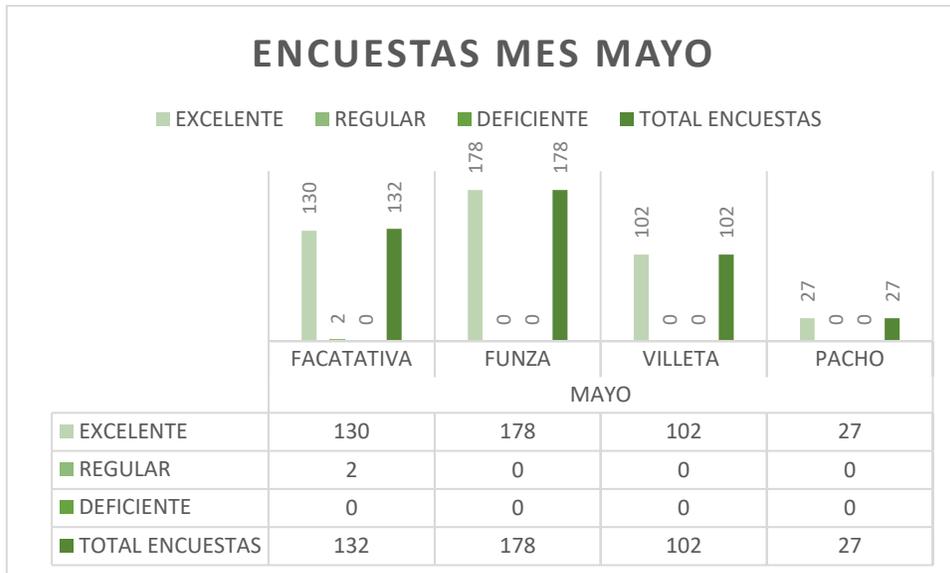
En el mes de mayo hubo un incremento significativo en las PQRS donde según lo manifestado por los usuarios se evidencia un aumento en los tiempos de respuesta y en la finalización de los procesos; se informa de lo sucedido a los directores de área involucradas para realizar las medidas correctivas y realizar el seguimiento respectivo de las PQRS para evitar a futuro este tipo de inconformidades al igual que para alimentar el mejoramiento continuo de los procesos

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
MAYO	QUEJA	6	La usuaria en representación de la cooperativa COMEVIA manifiesta que realizó unos cambios de estatutos y el trámite fue varias veces devuelto para correcciones y la última vez que lo reingreso le comunican que no se puede recibir por que se hizo un desistimiento del mismo, a lo cual ella pide la evidencia ya que como según lo indica la usuaria no se realizó dicha petición.	REGISTRO	CERRADO
MAYO	QUEJA	7	La PQRS se originó debido a que el cambio de domicilio que registró el usuario se realizó para una cámara de comercio diferente a la solicitada por el cliente, y este error según lo expuesto por el usuario ha afectado la operación mercantil de la empresa.	REGISTRO	CERRADO
MAYO	QUEJA	8	Se presentó una queja debido a una incorrecta asesoría por parte del funcionario vía chat, puesto que según el quejoso no le fue solucionada su dificultad en el momento causando retraso y demora en el trámite; donde el usuario refiere que el tiempo de espera para el trámite de creación de un usuario verificado no es consecuente con la agilidad que debe tener este tipo de procesos.	REGISTRO	CERRADO
MAYO	RECLAMO	9	Según lo manifiesta la quejosa en su PQRS realizó una reforma estatutaria y que pasado los tiempos de radicación no se reflejaban los cambios en el certificado, generando inconvenientes en el funcionamiento regular de la	REGISTRO	CERRADO

			entidad, por lo cual pide la celeridad en el trámite.		
MAYO	QUEJA	10	La usuaria manifiesta que realizó la inscripción de una empresa llamada ingenial proyectos constructivos sas y le informaron que después de la radicación el trámite se demoraba de 3 a 5 días hábiles para poder generar el certificado de existencia y representación legal, pero pasado este tiempo no fue posible generarlo ya que no tenía un NIT, a lo cual la señora Yeimy Sánchez representante legal de la empresa expresa que no existió un acompañamiento ni asesoría clara sobre el proceso de matrícula de la empresa anteriormente mencionada.	REGISTRO	CERRADO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL ENCUESTAS
MAYO	FACATATIVA	130	2	0	132
	FUNZA	178	0	0	178
	VILLETA	102	0	0	102
	PACHO	27	0	0	27



Se reciben en el área de PQRS de la entidad y se le realiza el seguimiento respectivo comunicando a las áreas involucradas, de igual forma se tiene una comunicación con los usuarios para lograr identificar más a fondo del porqué de su calificación, donde se les da a conocer que sus sugerencias son escuchadas y transmitidas a las diferentes áreas para tomar las medidas correctivas y poder estar en el mejoramiento continuo de todos los servicios; al igual se les da la asesoría pertinente para aclarar las dudas o inconvenientes que se surgieron en su momento y así lograr la satisfacción plena de nuestros clientes.

Se evidencia que la mayoría de los usuarios que utilizan los servicios que brinda la entidad se sienten plenamente satisfechos, donde el 99.72% tiene una imagen positiva de la cámara de comercio de Facatativá como de sus regionales, donde se muestra que tanto el talento humano como las diferentes herramientas son eficaces en el desarrollo de los trámites y procesos que ejecuta la entidad.

MES JUNIO

En el mes de junio se generaron dos (2) PQRS evidenciando una baja significativa con respecto al mes anterior y reflejando una disminución del 60% de las mismas; donde se demuestra así el compromiso de los funcionarios en el mejoramiento continuo de los procesos.

Las quejas relacionadas en el mes de junio fueron resueltas en los tiempos establecidos por la entidad realizando el tratamiento respectivo y logrando dar una respuesta satisfactoria a los quejosos, de igual forma se tomaron las medidas correctivas correspondientes para la no repetición de este tipo de dificultades manifestada por los usuarios.

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
JUNIO	QUEJA	11	Existió una mala asesoría por parte del funcionario dl RNT según lo manifestado por la usuaria y la falta de información para realizar los pagos respectivos de renovación.	REGISTRO	CERRADO
JUNIO	QUEJA	12	La respuesta dada al usuario no cumplió con los tiempos de espera prudentes lo cual genero la inconformidad del cliente y el reproceso en el trámite y el aumento de días en el desarrollo del mismo	REGISTRO	CERRADO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
JUNIO	FACATATIVA	146	1	0	147
	FUNZA	164	0	0	164
	VILLETA	117	0	0	117
	PACHO	58	0	0	58



Se realiza una comunicación con el usuario para tener una información más precisa de lo ocurrido y se verifica que el trámite realizado por este haya finalizado, de igual manera se envía el informe de PQRS a las diferentes áreas para su socialización y se tomen las medidas correspondientes para evitar la generación de encuestas regulares o deficientes.

Según lo reflejado por las encuestas se sigue manteniendo una percepción positiva de los clientes hacia la entidad, optimizado de la mejor forma las herramientas físicas y virtuales como el talento

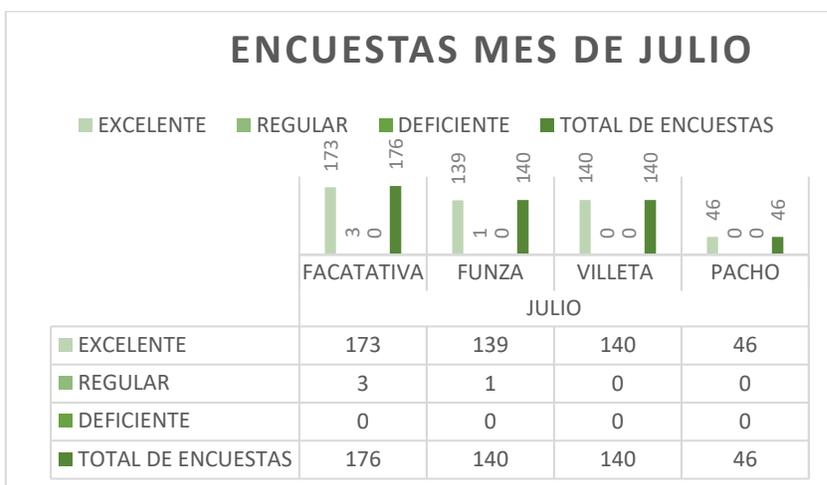
humano para evitar posibles irregularidades o traumatismos en los servicios trámites y procesos que se realizan en la cámara de comercio de Facatativá como en sus regionales.

MES JULIO

En el mes de julio **NO** se presentó ningún tipo de PQRS, ratificando una vez más el compromiso de los funcionarios en brindar una atención con los más altos estándares de calidad y el funcionamiento efectivo y amigable de las herramientas virtuales y de los diferentes medios de comunicación donde los usuarios han podido realizar los diferentes tipos de trámites y procesos sin ningún tipo de dificultad; se evidencia al igual que los mecanismos y acciones correctivas tomadas por los diferentes direcciones han tenido un resultado positivo que se demuestra en la satisfacción del cliente, logrando así minimizar al máximo cualquier inconformidad por parte de los mismos.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
JULIO	FACATATIVA	173	3	0	176
	FUNZA	139	1	0	140
	VILLETA	140	0	0	140
	PACHO	46	0	0	46



Se presentaron 4 en cuestas regulares tres(3) en la sede de Facatativá y una (1) en la sede de Funza, a las cuales se les realizo la llamada pertinente por parte del área de PQRS para obtener una información más detallada del porqué de su calificación, en donde los usuarios manifestaron que la información suministrada es muy básica y que falta profundizar más para evitar el reproceso en los tramites y un acompañamiento más personalizado para evitar errores que a su vez retrasan los tiempos de espera en la culminación de los procesos.

Se evidencia de igual forma que el 99.54% de los usuarios están satisfechos con los servicios prestados por la entidad, y que las irregularidades presentadas en su momento fueron resueltas para

satisfacción de los clientes y la buena imagen de la entidad, dándoles a conocer que sus inconformidades son escuchadas y nos ayudan al mejoramiento continuo de los procesos, para poder brindar un mejor servicio con eficiencia y calidad.

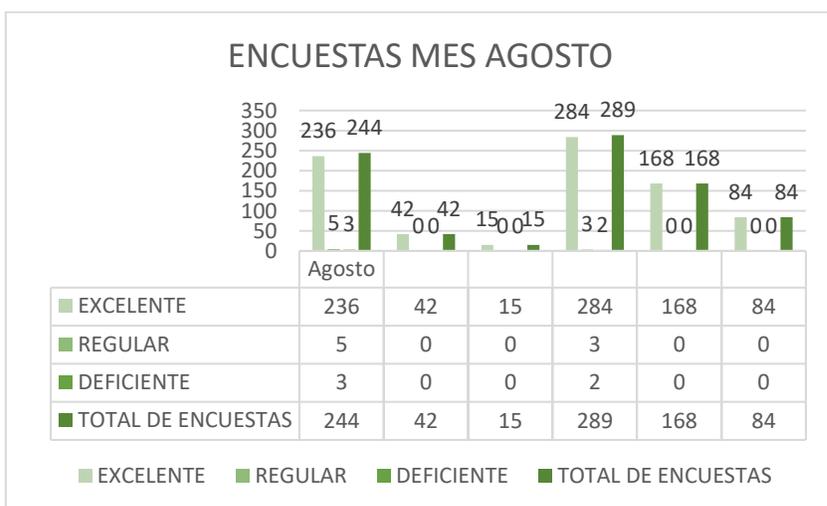
MES AGOSTO

En el mes de agosto **NO** se presentó ningún tipo de PQRS, lo que refleja el alto compromiso que han tenido todos los funcionarios de la cámara de comercio de Facatativá como sus regionales en brindar el mejor servicio optimizando de la mejor forma las herramientas que ofrece la entidad dando una atención pronta y oportuna a las inquietudes y a la vez agilizando los diferentes tramites y procesos para satisfacción plena de los usuarios.

Se sigue fortaleciendo la comunicación más personalizada con cada uno de los clientes que utilizan los servicios de la cámara de comercio para minimizar los riesgos de inconformidad de los usuarios y así lograr confiabilidad y fidelidad de los mismos.

ENCUESTAS MES AGOSTO

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
Agosto	FACATATIVÁ	236	5	3	244
	AFILIADOS PROMOCIÒN Y DESARROLLO	42	0	0	42
	ALQUILERES	15	0	0	15
	FUNZA	284	3	2	289
	VILLETA	168	0	0	168
	PACHO	84	0	0	84



Se recibió calificación del servicio, Información y atención al cliente por medio de las encuestas de satisfacción donde hubo un total de 862 encuestados. Cinco (5) encuestas deficientes, en la sede de Facatativá tres (3), en la sede de Funza dos (2) y ocho (8) regulares, en la sede de Facatativá cinco (5), en la sede de Funza tres (3), se realizó seguimiento y desde el área de PQRS se llamó a los diferentes usuarios para obtener información de la percepción del servicio y atención en las diferentes sedes. Donde manifiesta que los motivos son la falta de información completa, demora en la atención, De tal modo que el porcentaje total de los usuarios satisfechos con el servicio, información y atención brindada es del 98.49%, que la prestación de los diferentes servicios a los usuarios es positiva, reflejando la buena imagen institucional.

MES SEPTIEMBRE

En el mes de septiembre se radicaron 5 Quejas y 1 reclamo, donde se dio solución y respuesta cumpliendo el procedimiento, a continuación, se describe el detalle de cada una.

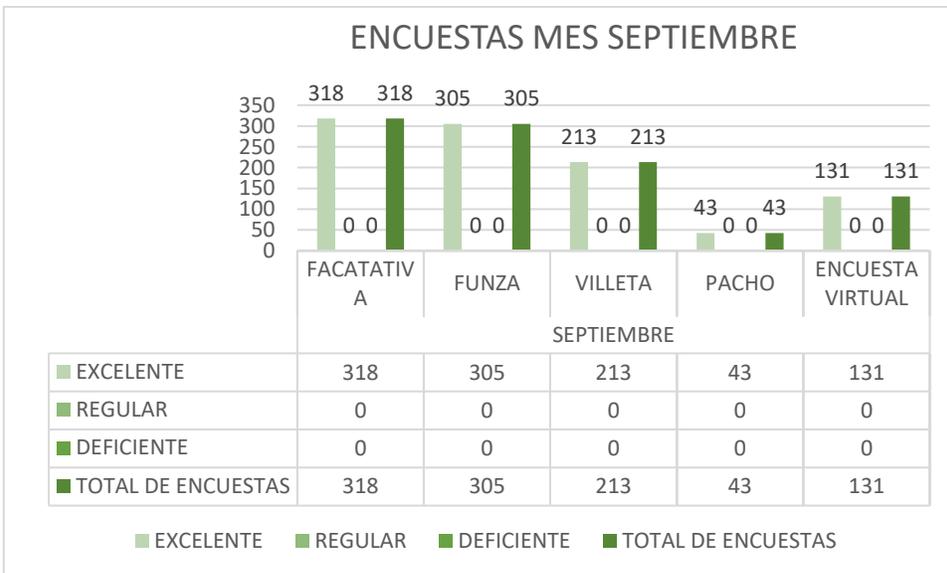
MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS	AREA	ESTADO
SEPTIEMBRE	QUEJA	13	Primera queja del mes radicada el 01 de septiembre de 2022 por la página web, para el área de registros públicos sede Funza, donde la quejosa manifiesta que la información brindada fue incompleta por medio del chat y que al acercarse a las instalaciones de la sede de Funza encontró una mala atención y pérdida del beneficio de la ley 1780	REGISTRO	CERRADA
SEPTIEMBRE	QUEJA	14	Segunda queja del mes radicada el 09 de septiembre de 2022 por la página web, para el área de Promoción y Desarrollo - Afiliados, donde el quejoso manifiesta que recibió una comunicación emitida por la entidad donde se le informa la pérdida de calidad de afiliado, por este motivo pide que se les indique que les hace falta para inscribir y continuar con la calidad de afiliado.	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRADA

SEPTIEMBRE	RECLAMO	15	Primer Reclamo del mes radicada el 15 de septiembre de 2022 por la página web, para el área de Registros Públicos, donde reitera la solicitud de copias de estatutos, que anteriormente solicitaron y no fueron enviadas	REGISTRO	CERRADA
SEPTIEMBRE	QUEJA	16	Tercera queja del mes radicada el 19 de septiembre de 2022 por la página web, para el área de Promoción y Desarrollo - Afiliados, donde el quejoso manifiesta que se acercó a la sede principal y que se le negó la recepción de la misma, donde solicitan la devolución del saldo anticipado del pago de la afiliación, ya que recibieron una comunicación emitida por la entidad donde se le informa la pérdida de calidad de afiliado	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRADO
SEPTIEMBRE	QUEJA	17	Cuarta queja del mes radicada el 22 de septiembre de 2022 por la página web, para el área de Desarrollo Institucional – Call Center, donde la quejosa manifiesta que no fue posible adquirir un certificado por la página web, debido a que no se pudo realizar el pago y que al comunicarse con el chat recibió una llamada donde no obtuvo la información adecuada.	REGISTRO	CERRADO
SEPTIEMBRE	PETICIÒN	18	Quinta queja del mes de septiembre de 2022 la usuaria solicita que se le certifique el número de nit	REGISTRO	CERRADO

			de la cooperativa de trabajo en la matrícula para la liquidación de la cooperativa		
--	--	--	--	--	--

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
SEPTIEMBRE	FACATATIVA	318	0	0	318
	FUNZA	305	0	0	305
	VILLETA	213	0	0	213
	PACHO	43	0	0	43
	ENCUESTA VIRTUAL	131	0	0	131



En el mes de septiembre se recibieron un total de 837 encuestas con un porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la entidad (Atención, información y servicio) de un 99,9%, evidenciando solo una (1) encuesta la cual fue calificada regular, para el mejoramiento continuo de los servicios que presta la entidad, PQRS realizó el respectivo seguimiento subsanando el inconformismo con la usuaria.

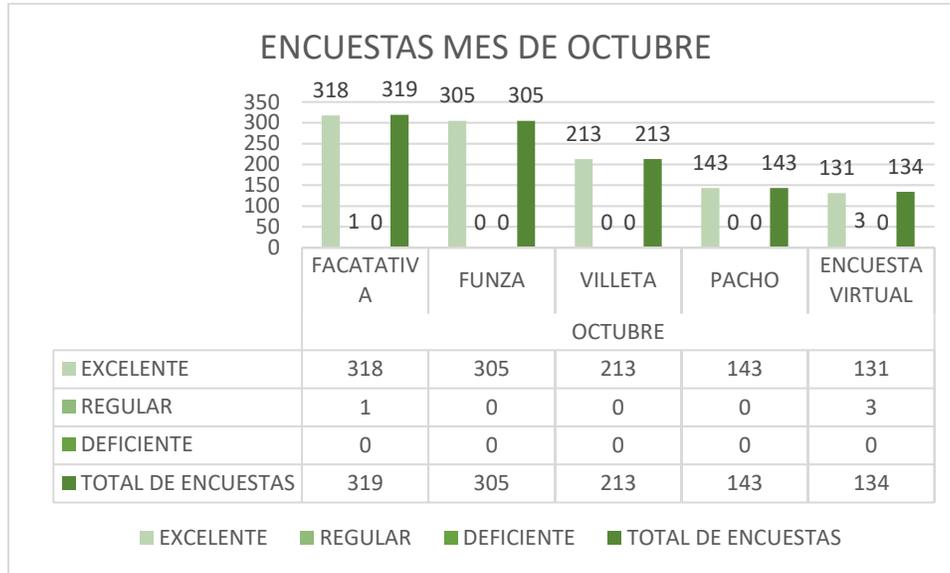
MES OCTUBRE

En el mes de octubre se radicaron 2 PQRS y se les dio el tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PDOPMC (Procedimiento control de quejas y reclamos) y se emitió respuesta dentro del término de los tres días

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
OCTUBRE	QUEJA	19	Inconformidad del usuario por la forma en que se le indicó, que pasara a otra caja para para su atención, Se radicó por correspondencia y se asignó a la coordinadora de Registro, quien da respuesta en los términos de ley	REGISTRO	CERRADO
OCTUBRE	PETICIÒN	20	Solicitó información, para realizar el procedimiento de cancelación del registro de un establecimiento, Se radicó por correspondencia y se asignó a la coordinadora de Registro, quien da respuesta en los términos de ley.	REGISTRO	CERRADO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
OCTUBRE	FACATATIVA	318	1	0	319
	FUNZA	305	0	0	305
	VILLETA	213	0	0	213
	PACHO	143	0	0	143
	ENCUESTA VIRTUAL	131	3	0	134



El resultado de las encuestas, para el mes de octubre fue 1014 encuestas, 883 físicas y 131 virtuales, de las cuales permitieron medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, referente a la atención, el servicio y la información brindada en los diferentes canales de comunicación y centros de atención de la entidad. Desde el área de PQR'S se hizo el seguimiento, subsanando y aclarando la información causa del inconformismo, y se tomaron las acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos y del servicio de atención, con el fin de mantener el nivel de excelencia

MES NOVIEMBRE

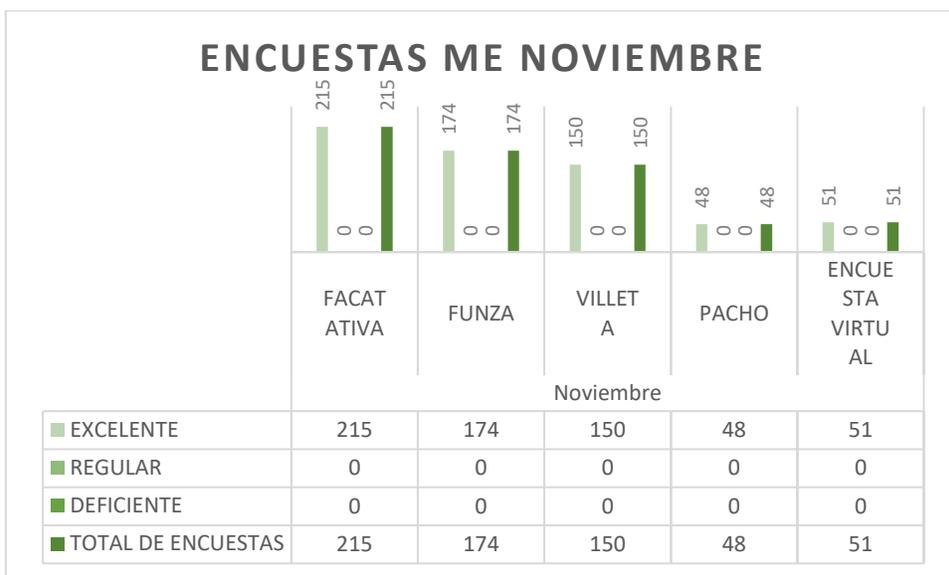
En el mes de noviembre se radicaron 6 PQRS y se les dio el tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PDOPMC (Procedimiento control de quejas y reclamos) y se emitió respuesta dentro del término de los tres días.

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
NOVIEMBRE	QUEJA	21	Inconformidad del usuario por falta de información acerca de intercambio comercial en zonas francas con la finalidad de vincular varios empresarios de la región.	PROMOCION Y DESARROLLO	CERRADO

NOVIEMBRE	QUEJA	22	solicitud de información debido al mal servicio prestado en el municipio de san francisco en la cámara móvil.	REGISTRO	CERRADO
NOVIEMBRE	PETICIÒN	23	Solicitud de exoneración de comparendo de movilidad.	ASUNTOS JURIDICOS	CERRADO
NOVIEMBRE	PETICIÒN	24	Solicitud de información empresarial en el sector manufacturero, con el fin de soportar información al proyecto de investigación que se desarrolla dentro de los semilleros de la universidad UNAD	SISTEMAS	CERRADO
NOVIEMBRE	PETICIÒN	25	Solicitud base de datos comerciantes del Municipio de Supatá.	SISTEMAS	CERRADO
NOVIEMBRE	QUEJA	26	Solicitud de corrección de la constitución de una sucursal.	REGISTRO	CERRADO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
Noviembre	FACATATIVA	215	0	0	215
	FUNZA	174	0	0	174
	VILLETA	150	0	0	150
	PACHO	48	0	0	48
	ENCUESTA VIRTUAL	51	0	0	51



El análisis de las encuestas, para el mes de noviembre, muestran un total de 638 encuestas, (587 físicas y 51 virtuales), de las cuales hay 10 regulares y 6 deficientes, que permitieron evaluar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, referente a la atención, el servicio y la información brindada en los diferentes canales de comunicación y centros de atención de la entidad. Desde el área de PQR'S se hizo el seguimiento, subsanando y aclarando la información causa del inconformismo, y se tomaron las acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos y del servicio de atención, con el fin de mantener el nivel de excelencia.

Mes Diciembre

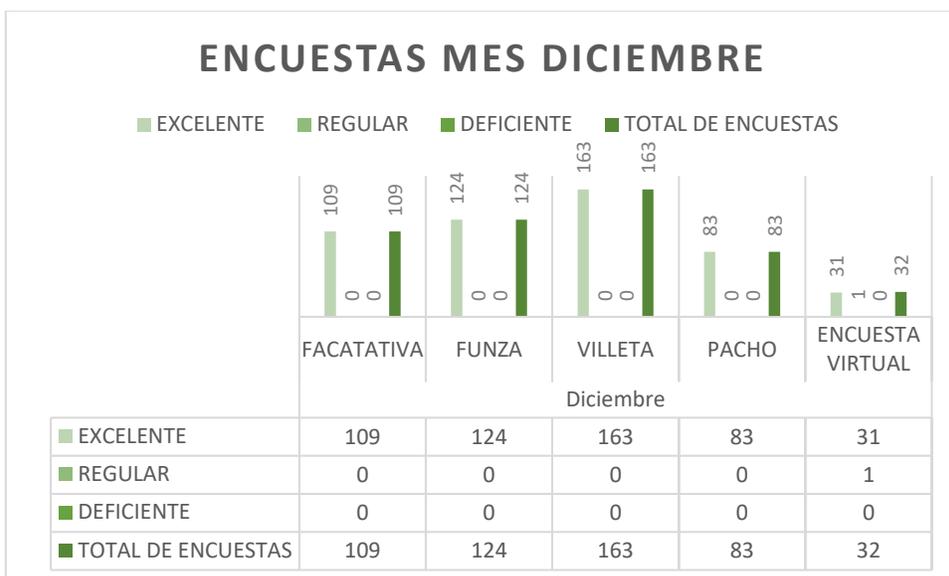
En el mes de diciembre se radicaron 3 Quejas y 4 peticiones, donde se dio solución y respuesta cumpliendo el procedimiento, a continuación, se describe el detalle de cada una.

MES	PQRS	CANTIDAD	DESCRIPCION DE LA PQRS	AREA	ESTADO
DICIEMBRE	PETICIÓN	27	solicitud de registro de creación de la agencia Almaviva zol Funza, corrección de factura y envió de respectivo certificado	REGISTRO	CERRADO
DICIEMBRE	PETICIÓN	28	Solicitud de expediente completo del registro único de proponentes de la empresa inverser Ltda. con los soportes requeridos	REGISTRO	CERRADO
DICIEMBRE	QUEJA	29	Inconformidad del usuario frente al programa de contribuciones ambientales ofrecido por el área de promoción y desarrollo	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRADO
DICIEMBRE	PETICIÓN	30	Solicitud de código de verificación ingresar al usuario de la cámara de comercio de Facatativá.	REGISTRO	CERRADO
DICIEMBRE	PETICIÓN	31	Solicitud de cambiar o restablecer la contraseña con el fin de generar certificado de afiliación a la cámara de Comercio de Facatativá	REGISTRO	CERRADO
DICIEMBRE	QUEJA	32	Inconformidad en relación a un proceso que se realizó en la cámara de comercio de Facatativá solicitud de ajuste de objeto	REGISTRO	CERRADO

			social este proceso que se solicitó el día 26 de diciembre 2022		
DICIEMBRE	QUEJA	33	Inconformidad acerca del bingo realizado en el municipio de Villeta, en cuento la inscripción y convocatoria para la entrega de los tarjetones.	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRADO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL, DE ENCUESTAS
Diciembre	FACATATIVA	109	0	0	109
	FUNZA	124	0	0	124
	VILLETA	163	0	0	163
	PACHO	83	0	0	83
	ENCUESTA VIRTUAL	31	1	0	32



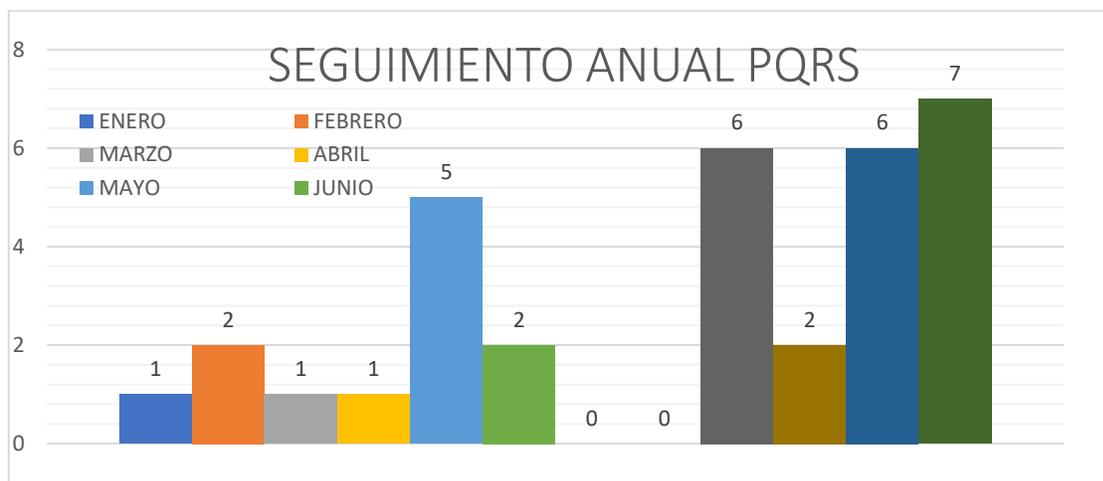
En el mes de diciembre se recibieron 479 encuestas físicas y 32 virtuales para un total 511 con un porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la entidad (Atención, información y servicio) de un 99,9%, evidenciando solo una (1) encuesta la cual fue calificada regular, para el mejoramiento continuo de los servicios que presta la entidad, PQRS realizó el respectivo seguimiento subsanando el inconformismo con la usuaria.

ANALISIS DE PQRS

El comportamiento de las PQRS en la Cámara de Comercio de Facatativá durante la vigencia 2022, muestra treinta y tres (33) PQRS, a las cuales se les brindo respuesta oportuna en los términos establecidos, y se tomaron acciones correctivas para prevenir la insatisfacción de los clientes, tanto en el mejoramiento de los procesos, capacitación y sensibilización del talento humano, para fortalecer la atención en los servicios prestados por la entidad.

Publicitar y fomentar entre los clientes internos y externos los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios para que conozcan y hagan uso de los medios establecidos por la entidad, con el fin de conocer cada una de sus inquietudes, contribuyen a la mejora continua de los procesos y en la participación activa cliente /usuario.

Seguimiento Encuestas Mensual



MES	PQRS	CANTIDAD	AREA	ESTADO
ENERO	QUEJA	1	PROMOCION Y DESARROLLO	CERRADA
FEBRERO	RECLAMO	1	REGISTRO	CERRADA
FEBRERO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
MARZO	RECLAMO	1	REGISTRO	CERRADA
ABRIL	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
MAYO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
MAYO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
MAYO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
MAYO	RECLAMO	1	REGISTRO	CERRDA
MAYO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
JUNIO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
JUNIO	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
SEPTIEMBRE	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
SEPTIEMBRE	QUEJA	1	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRADA
SEPTIEMBRE	RECLAMO	1	REGISTRO	CERRADA
SEPTIEMBRE	QUEJA	1	ROMOCION Y DESARROLLO	CERRADA
SEPTIEMBRE	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
SEPTIEMBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
OCTUBRE	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
OCTUBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
NOVIEMBRE	QUEJA	1	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	CERRDA
NOVIEMBRE	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
NOVIEMBRE	PETICIÒN	1	DIRECCION JURIDICA	CERRADA
NOVIEMBRE	PETICIÒN	1	SISTEMAS	CERRADA
NOVIEMBRE	PETICIÒN	1	SISTEMAS	CERRADA
NOVIEMBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
DICIEMBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
DICIEMBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
DICIEMBRE	QUEJA	1	PROMOCION Y DESARROLLO	CERRADA
DICIEMBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
DICIEMBRE	PETICIÒN	1	REGISTRO	CERRADA
DICIEMBRE	QUEJA	1	REGISTRO	CERRADA
DICIEMBRE	QUEJA	1	PROMOCION Y DESARROLLO	CERRADA



María Del Carmen García
Directora Desarrollo Institucional
Cámara de Comercio de Facatativá

Elabora: YPRP
Revisa: MDCGL