

Servicio al cliente

Paralelo de PQRS 2018 vs 2019

PARALELO DE PQRS 2018 VS 2019		
PETICIONES 2018 = 27	VS	PETICIONES 2019 = 0
QUEJAS 2018 = 14	VS	QUEJAS 2019 = 14
RECLAMOS = 13	VS	RECLAMOS = 9
SUGERENCIAS = 0	VS	SUGERENCIAS = 0

Análisis: En la información recopilada se evidencia una mejora del 100% en las peticiones ya que en el año 2019 no hubo ninguna petición formulada por los usuarios, en las quejas se destaca un incremento igual que al año 2018 cuya razón principal es la atención e información suministrada por los funcionarios que en catorce (14) oportunidades fue errónea, en cuanto a los reclamos existió una mejora del 30,7% para el año 2019 aumentando la satisfacción del cliente en los diferentes servicios prestados por la entidad, y obteniendo en sugerencias el 100% de conformidad en los usuarios.

Es de resaltar que se realizaron todos los protocolos pertinentes para dar respuesta a las inquietudes que los usuarios han planteado por los diferentes medios de comunicación y en los términos establecidos, siempre en pro del mejoramiento continuo de nuestros servicios, tomando las medidas pertinentes por cada área para la no repetición de los errores.

PARALELO DE PERSEPCION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE:

MES	ENCUESTAS 2018					VS	MESES	ENCUESTAS 2019				
	TOTAL PREGUNTAS EXCELENTE	TOTAL PREGUNTAS REGULAR	TOTAL PREGUNTAS DEFICIENTE	TOTAL PREGUNTAS	TOTAL ENCUESTAS			TOTAL PREGUNTAS EXCELENTE	TOTAL PREGUNTAS REGULAR	TOTAL PREGUNTAS DEFICIENTE	TOTAL PREGUNTAS	TOTAL ENCUESTAS
ENERO	4760	8	5	4773	1591		ENERO	3384	21	6	3411	1137
FEBRERO	6806	6	1	6813	2271		FEBRERO	5687	16	9	5712	1904
MARZO	9116	74	20	9210	3070		MARZO	10060	66	26	10152	3384
ABRIL	3338	15	13	3366	1122		ABRIL	4590	0	0	4590	1530
MAYO	3625	9	2	3636	1212	VS	MAYO	6339	0	0	6339	2113
JUNIO	2514	14	1	2529	843		JUNIO	3411	0	0	3411	1137
JULIO	2514	14	1	2529	843		JULIO	4677	0	0	4677	1569
AGOSTO	3136	19	1	3156	1052		AGOSTO	4638	0	0	4638	1546
SEPTIEMBRE	2470	5	0	2470	823		SEPTIEMBRE	5512	44	12	5568	1856
OCTUBRE	3201	0	0	3201	1067		OCTUBRE	7554	30	18	7602	2534
NOVIEMBRE	2443	8	3	2454	818		NOVIEMBRE	7281	15	0	7296	2432
DICIEMBRE	1635	0	0	1635	544		DICIEMBRE	5666	16	3	5685	1895
TOTAL	45558	172	47	45772	15256		TOTAL	68799	208	74	69081	23037

ANALISIS: En las encuestas de satisfacción del cliente se evidencia un incremento del 33,9% de personas que diligenciaron el formulario, obteniendo un resultado de favorabilidad del 0.35% con respecto al año 2018 en la calificación de excelencia en la atención, servicio, como en la información suministrada por los funcionarios de la cámara de comercio de Facatativá y las sedes de los municipios de Pacho, Villeta, y Funza.

Es de resaltar que los meses de mayor afluencia de público en los dos años son febrero y marzo, esto a la vez refleja un aumento en las calificaciones de regular y deficiente en la percepción de inconformidad del usuario, debido a la demora en los tramites, para lo cual se está trabajando con el aumento de personal y la capacitación de los mismos para disminuir los tiempos en el servicio.

Elaborado por
Técnico en PQRS

