

INFORME PQRS ENERO DE 2023

En el mes de enero se radicaron 7 peticiones y 2 quejas, 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.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario manifestó inconformidad con el mal servicio prestado en la sede de Funza.	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien dio respuesta en los términos de ley.	Respondiendo al usuario, que se tomaran las acciones correctivas, con el fin de mitigar este tipo de situaciones y lograr la plena satisfacción de nuestros clientes.
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario Solicitó el envío de factura electrónica de un certificado, pasado tres días del trámite virtual no le llegó.	Se asignó al coordinador territorial, quien emitió respuesta en los términos de ley.	Se brindó asistencia telefónica al usuario y se le envió la factura, al correo indicado por cliente.
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario Solicitó la Creación de usuario para reporte de entidades REE.	Se asignó al coordinador territorial, quien emitió respuesta en los términos de ley.	Se le informo al usuario, que debe realizar el trámite, directamente en la plataforma de entidades estatales.
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario Solicitó el certificado de cámara de comercio de la empresa Máquinas Productos S.A.S	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien da respuesta en los términos de ley.	Se remite respuesta al usuario, informándole que los certificados los puede solicitar en las oficinas de Villeta, Pacho, Funza, Facatativá o mediante nuestra página virtual con un costo de \$ 7.200
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario Solicitó de cancelar matrícula de RNT 117433	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien da respuesta en los términos de ley.	Se le informó a la usuaria que el registro N ^o 117433 pertenece a la cámara de comercio de Cartagena.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario Solicitó información relacionada con los datos de identificación, ubicación y notificación de la empresa Criadero la Chihuahua S.A Información requerida por el juzgado Promiscuo Civil de Circuito de Pacho.	Se asignó al coordinador territorial, quien emitió respuesta en los términos de ley.	Se le envió la información solicitada, al juzgado Promiscuo Civil de Circuito de Pacho.
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
El usuario Solicitó información acerca de fechas para pago de cámara de comercio.	Se asignó al coordinador territorial, quien emitió respuesta en los términos de ley.	Se informa al usuario que la fecha límite para renovar su matrícula mercantil es hasta el 31 de marzo del año en curso
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
La alcaldía de Cachipay solicitó información acerca de la programación de la brigada de renovación y matrícula mercantil, en el municipio.	Se asignó al coordinador territorial, quien emitió respuesta en los términos de ley.	Se le envió la información de programación de la cámara móvil, para el municipio de cachipay los días 15,16 y 17 de febrero de 2023
HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
La usuaria manifestó su inconformidad, con el Centro de Conciliación y Arbitraje, porque los espacios no cumplen los requisitos y no garantizan confiabilidad y privacidad en los trámites.	Se asignó al director Jurídico quien emitió respuesta en los términos de ley.	Se le informó a la usuaria, que en el mes de diciembre, por necesidades de mantenimientos en la infraestructura, se reubicaron funcionarios, en esa oficina.

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE ENERO

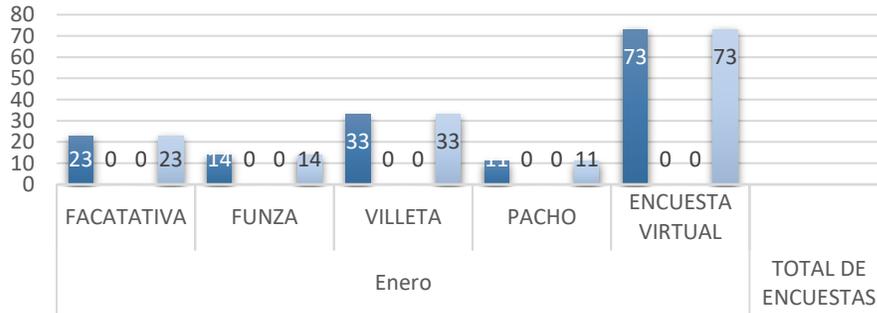
En el mes de enero se recibieron 997 encuestas físicas y 73 virtuales para un total 1070 con un porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la entidad (Atención, información y servicio) de un 99,9%, evidenciando solo una (1) encuesta la cual fue calificada regular, para el mejoramiento continuo de los servicios que presta la entidad, PQRS realizó el respectivo seguimiento subsanando el inconformismo con los usuarios.

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
Enero	FACATATIVA	249	0	0	249
	FUNZA	234	0	0	234
	VILLETA	281	0	0	281
	PACHO	114	0	0	114
	AFILIADOS	81	0	0	81
	CAMARA MOVIL	38	0	0	38
	ENCUESTA VIRTUAL	72	1	0	73
TOTAL, DE ENCUESTAS					1070

ENCUESTA DE SATISFACCION AFILIADOS:

ENCUESTAS AFILIADOS CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA					
MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
Enero	FACATATIVA	23	0	0	23
	FUNZA	14	0	0	14
	VILLETA	33	0	0	33
	PACHO	11	0	0	11
					81

ENCUESTAS AFILIADOS



	FACATATIVA	FUNZA	VILLETA	PACHO	ENCUESTA VIRTUAL	TOTAL DE ENCUESTAS
EXCELENTE	23	14	33	11	73	
REGULAR	0	0	0	0	0	
DEFICIENTE	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ENCUESTAS	23	14	33	11	73	

■ EXCELENTE ■ REGULAR ■ DEFICIENTE ■ TOTAL DE ENCUESTAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FACATATIVÁ

ENCUESTAS FACATATIVA

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	249	0	0
SERVICIO	249	0	0
INFORMACIÓN	249	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%
TOTAL	249		100%

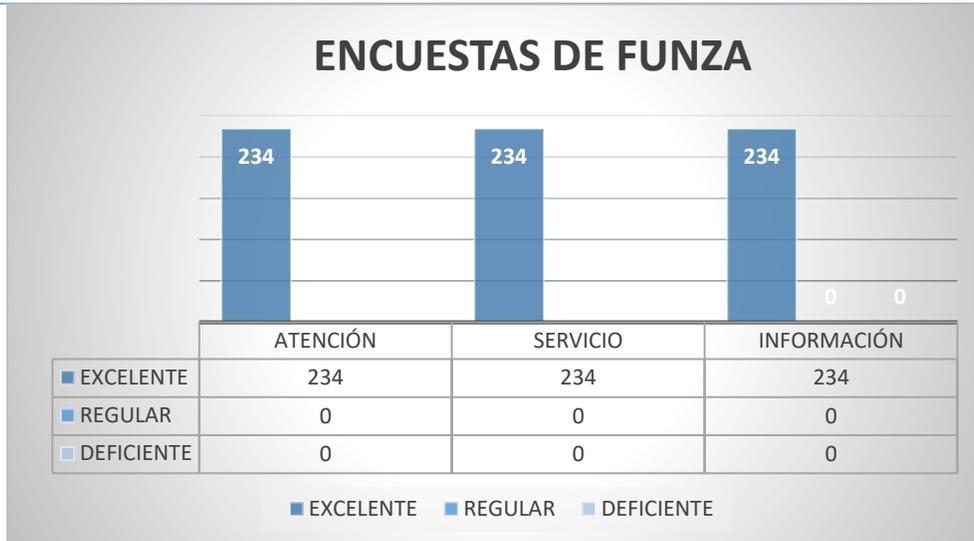
ENCUESTAS FACATATIVÁ



■ EXCELENTE ■ REGULAR ■ DEFICIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUNZA

ENCUESTAS FUNZA			
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	234	0	0
SERVICIO	234	0	0
INFORMACIÓN	234	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%
TOTAL 234			



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VILLETÁ

ENCUESTAS VILLETÁ			
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	281	0	0
SERVICIO	281	0	0
INFORMACIÓN	281	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%
TOTAL 281			

ENCUESTAS VILLETA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PACHO

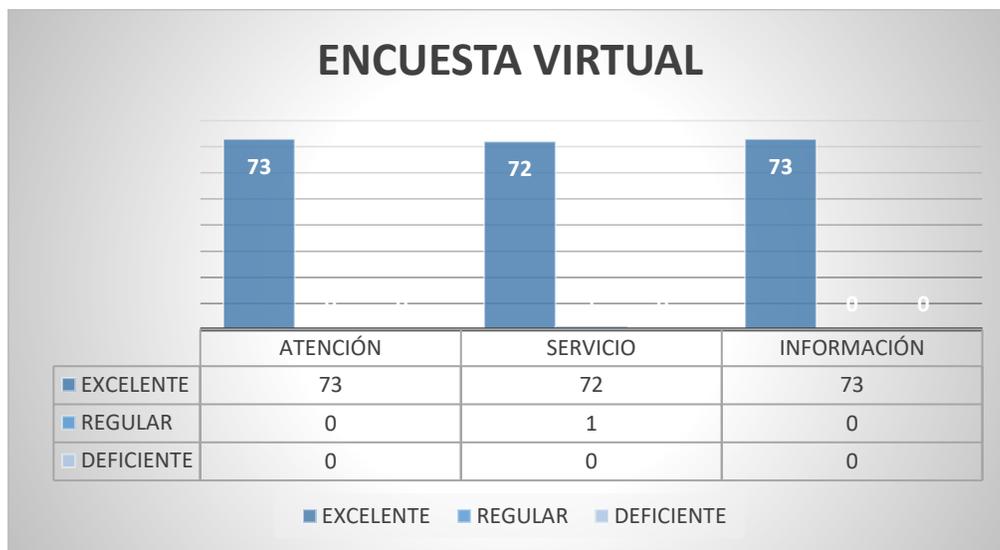
ENCUESTAS PACHO			
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	114	0	0
SERVICIO	114	0	0
INFORMACIÓN	114	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%
TOTAL 114			

ENCUESTAS DE PACHO



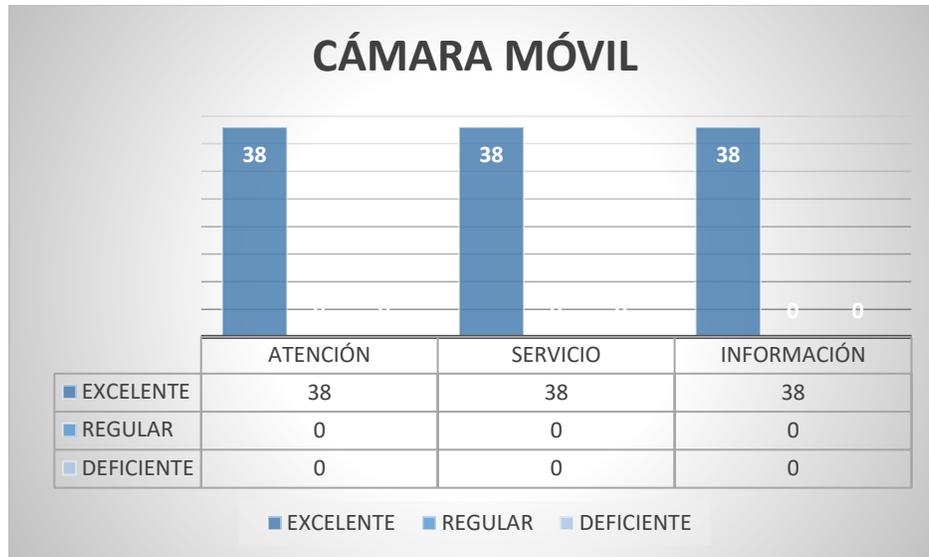
ENCUESTAS VIRTUALES

ENCUESTA VIRTUAL			
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	73	0	0
SERVICIO	72	1	0
INFORMACIÓN	73	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%
TOTAL 73			



ENCUESTA DE CAMARA MOVIL

ENCUESTA CAMARA MOVIL			
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	38	0	0
SERVICIO	38	0	0
INFORMACIÓN	38	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%
TOTAL 38			



ANÁLISIS:

El análisis de las encuestas, para el mes de enero, muestran un total de 1070 encuestas, (997 físicas y 73 virtuales), de las cuales hay una (1) regular, que evalúan 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.

Cordialmente



MARÍA DEL CARMEN GARCÍA LÓPEZ
Directora de Desarrollo Institucional