

INFORME PQRS MARZO DE 2023

PQRS

En el mes de marzo se radicaron once (11) pqs, de las cuales fueron nueve (9) Peticiones , Un (1) queja y un (1) Reclamo para un total de Once Solicitudes, se 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
Queja Inconformidad de mal servicio prestado en la sede de Funza, el usuario manifiesta que no recibió la atención querida.	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien da respuesta en los términos de ley.	Se le dio respuesta al usuario indicando que se tomaran acciones para mejorar e impactar positivamente, con el fin de mitigar este tipo de situaciones.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
Reclamo el usuario manifiesta inconformidad por no recibir contribución por su renovación mercantil.	Se radicó por correspondencia y se asignó a la directora de desarrollo institucional, quien da respuesta en los términos de ley.	Se dio respuesta al usuario informándole que la entidad realiza campaña de renovación de matrícula mercantil para todos los comerciantes, con sorteos aleatorios en cada uno de nuestros centros de atención y se le hace entrega de un obsequio promocional, por su aporte al mejoramiento de la calidad de nuestros servicios.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
. Petición el usuario Solicita el envío de factura electrónica	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien da respuesta en los términos de ley.	Se dio respuesta al usuario envió factura al correo electrónico indicado mediante asistencia telefónica

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
. Petición el usuario Solicita información para aumento de capital suscrito y pagado.	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien da respuesta en los términos de ley.	Se dio respuesta al usuario indicándole el proceso para realizar el aumento de capital, adicionalmente se le envía los documentos que se requieren para realizar la suscripción

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
Petición: el usuario manifiesta una queja contra el almacén imperio que está funcionando en el municipio de Facatativá por dar una publicidad falsa.	Se radicó por correspondencia y se asignó a la dirección de asuntos jurídicos, quien da respuesta en los términos de ley.	Se dio respuesta y se remite a la superintendencia de industria y comercio.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
Petición: el usuario manifiesta que ha sido imposible realizar la renovación de registro nacional de turismo	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador de servicios territoriales del área de registro, quien da respuesta en los términos de ley.	se estableció comunicación directa con el titular el mismo 24 de marzo de 2023 y guiándola y acompañándola para finalizar su solicitud de renovación de RNT.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
<p>Petición: el usuario solicita actualizar el trámite de matrícula mercantil ya que el sistema no le deja realizar la renovación por ser empresa Bic</p>	<p>Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador de servicios territoriales del área de registro, quien da respuesta en los términos de ley</p>	<p>se le informa al usuario al verificar el registro mercantil para la matrícula 142439 de la sociedad Grupo Saberes SAS BIC actualmente cumple con dicha condición se le indica que se debe seleccionar la condición y continuar con el trámite.</p>

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
<p>Petición: el usuario solicita cancelación de la matrícula mercantil.</p>	<p>Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador de servicios territoriales del área de registro, quien da respuesta en los términos de ley.</p>	<p>se le informa al usuario que para poder cancelar su matricular tanto como persona natural y establecimiento debe estar al día, se le envía la guía de cancelación virtual.</p>

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
<p>Petición: el usuario solicita la corrección del certificado de renovación de la cámara de comercio del año 2023.</p>	<p>Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador de servicios territoriales del área registro, quien da respuesta en los términos de ley.</p>	<p>se da respuesta de acuerdo a la petición del usuario se realizó trazabilidad a su renovación año 2023 y se verifico que su matrícula se encuentra renovado fecha 22 de marzo del año 2023.</p>

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
.. Petición: el usuario solicita cancelación de la cámara de comercio por motivo de cierre de establecimiento.	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador territorial, quien da respuesta en los términos de ley.	se le informa al usuario que para poder cancelar su matricular como persona natural y establecimiento debe estar al día, se le envía la guía de cancelación virtual.

HECHOS	TRAZABILIDAD	RESPUESTA
Petición: el usuario solicita cancelación la matrícula mercantil por de cierre de la empresa.	Se radicó por correspondencia y se asignó al coordinador de servicios territoriales del área de registro, quien da respuesta en los términos de ley	Se le comunica al usuario que para hacer la cancelación de su matrícula mercantil debe encontrarse al día, adicionalmente se le envía la guía práctica para su cancelación

ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE MARZO

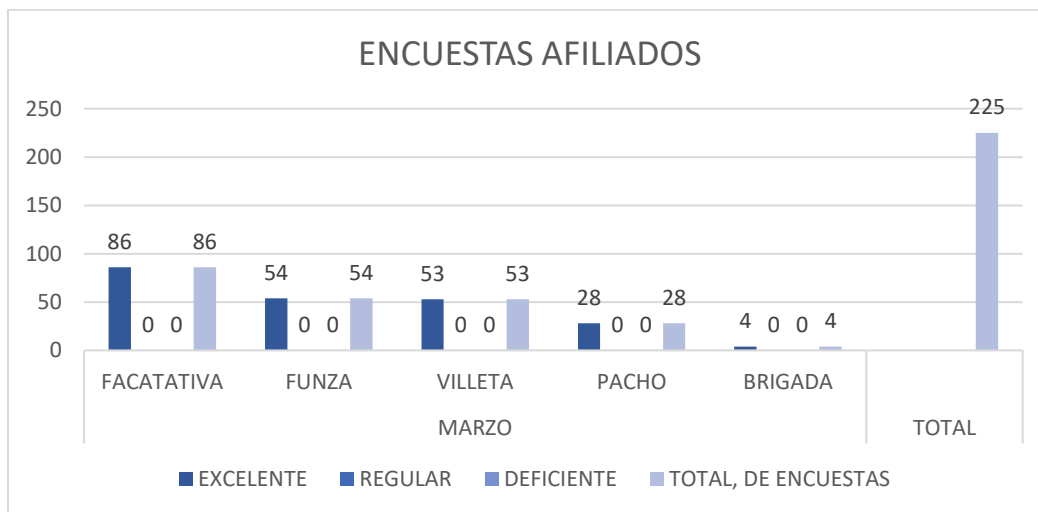
En el mes de marzo se recibieron 3080 encuestas físicas y 4 virtuales para un total 3084 con un porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios que presta la entidad (Atención, información y servicio) de un 99,9%, evidenciando una (1) encuesta la cual fue calificada regular, como acción de mejora continua de los servicios que presta la entidad, PQRS procedió a contactar a los usuarios, para el respectivo seguimiento y subsanar su inconformidad.

MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL DE ENCUESTAS
MARZO	FACATATIVA	851	0	0	851
	FUNZA	620	0	0	620
	VILLETA	726	0	0	726
	PACHO	472	0	0	472
	AFILIADOS	225	0	0	225

	CAMARA MOVIL	110	0	0	110
	BRIGADA	76	0	0	76
	ENCUESTA VIRTUAL	4	0	0	4
TOTAL DE ENCUESTAS					3084

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AFILIADOS:

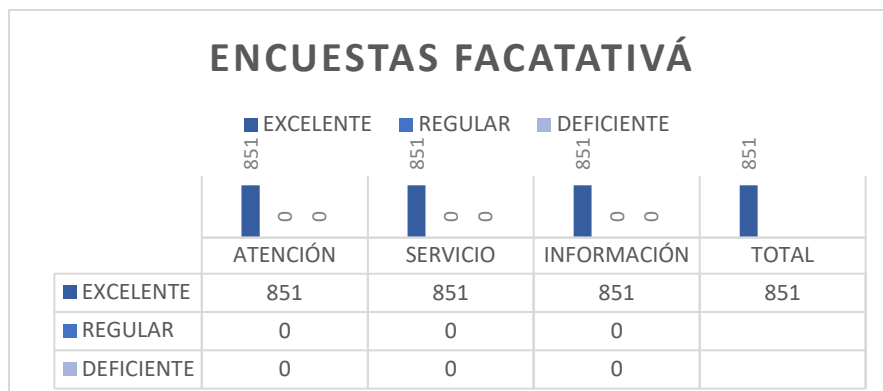
MES	CENTRO DE ATENCION	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL, DE ENCUESTAS
MARZO	FACATATIVA	86	0	0	86
	FUNZA	54	0	0	54
	VILLETA	53	0	0	53
	PACHO	28	0	0	28
	BRIGADA	4	0	0	4
TOTAL					225



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FACATATIVÁ

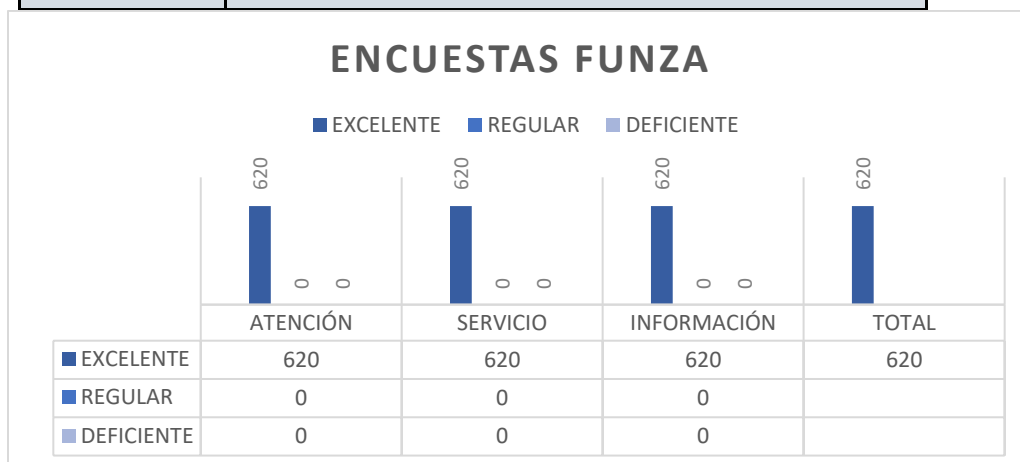
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	851	0	0
SERVICIO	851	0	0
INFORMACIÓN	851	0	0

TOTAL	851
-------	-----



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUNZA

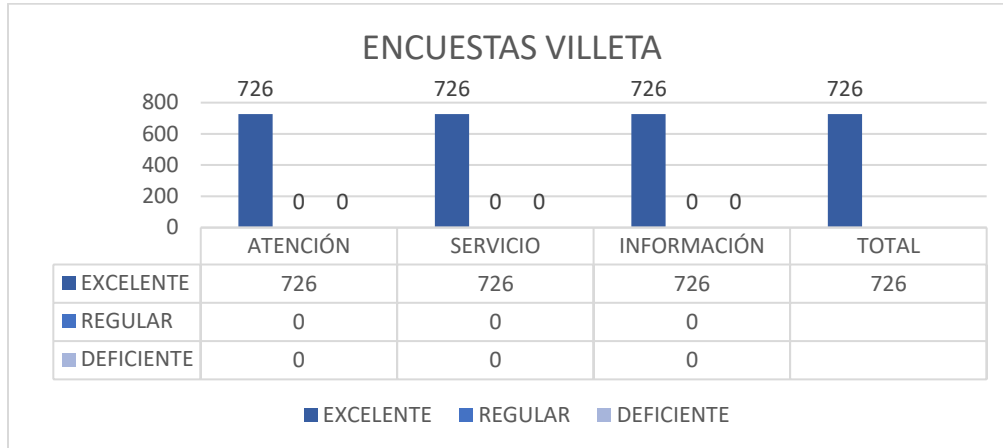
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	620	0	0
SERVICIO	620	0	0
INFORMACIÓN	620	0	0
TOTAL	620		



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VILLETÁ

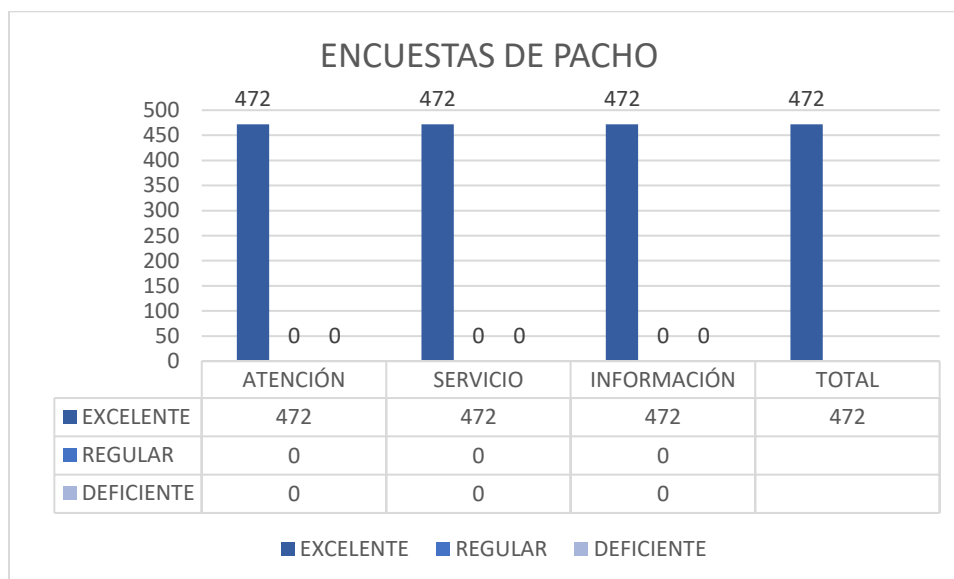
ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	726	0	0
SERVICIO	726	0	0

INFORMACIÓN	726	0	0
TOTAL	726		



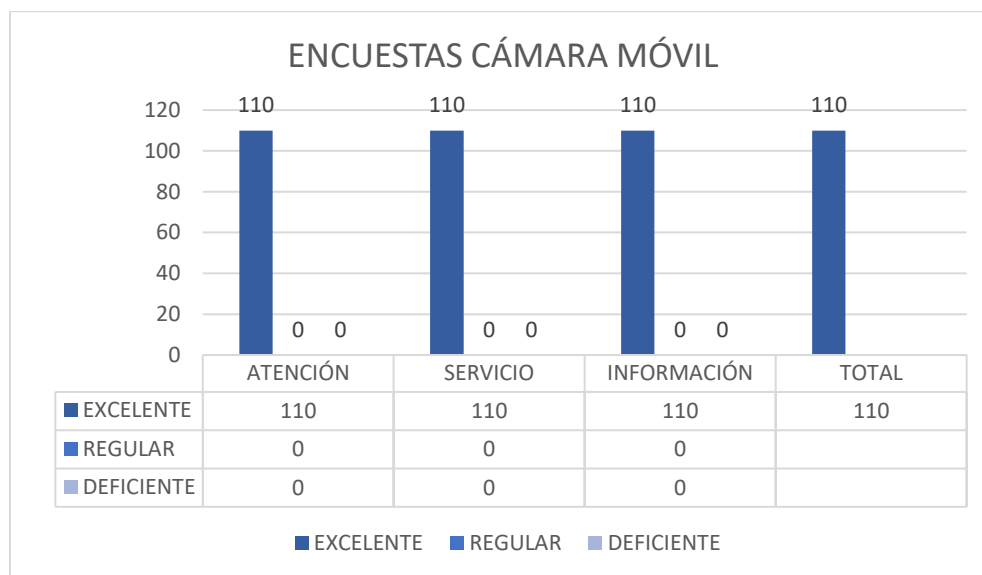
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PACHO

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	472	0	0
SERVICIO	472	0	0
INFORMACIÓN	472	0	0
TOTAL	472		



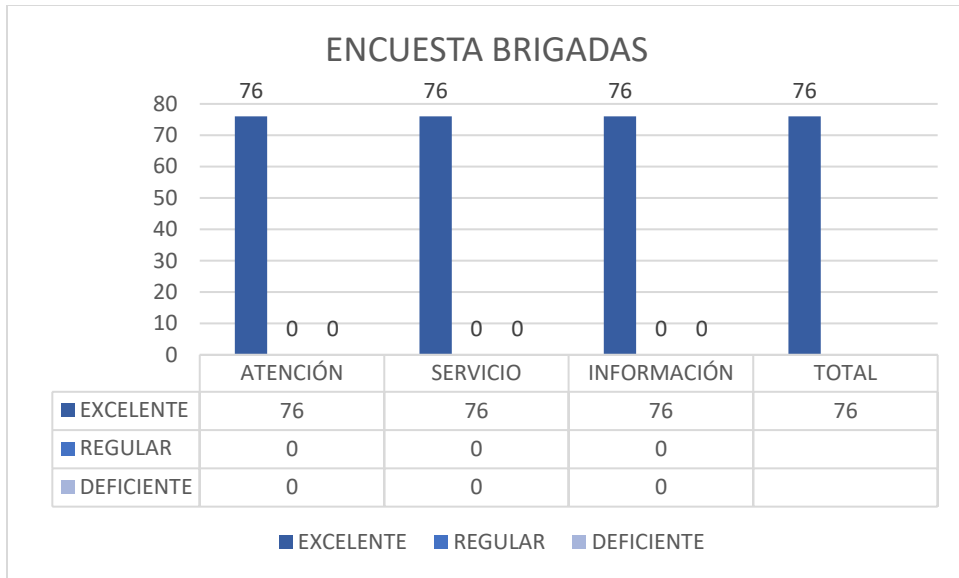
ENCUESTAS CÁMARA MÓVIL

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	110	0	0
SERVICIO	110	0	0
INFORMACIÓN	110	0	0
TOTAL	110		



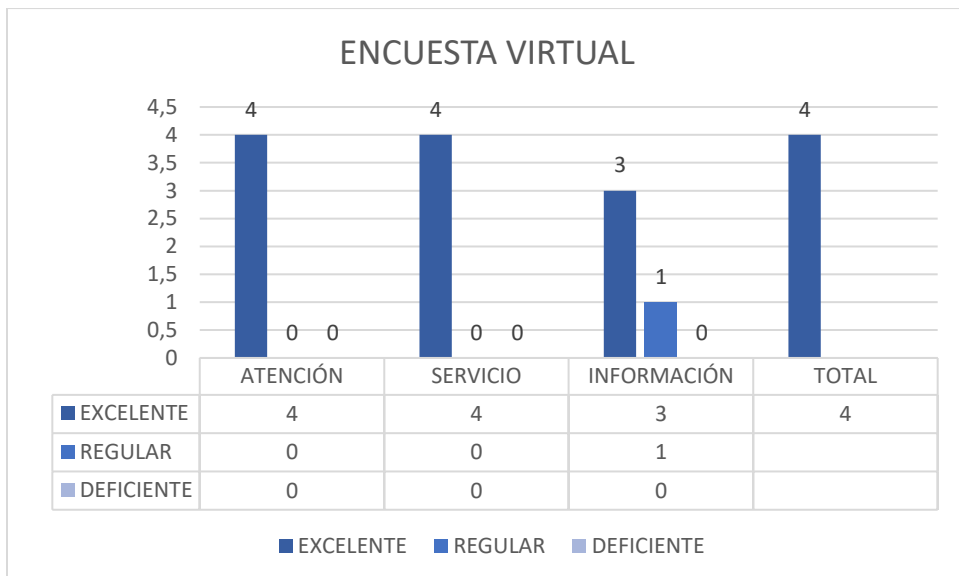
ENCUESTA DE BRIGADAS

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	76	0	0
SERVICIO	76	0	0
INFORMACIÓN	76	0	0
TOTAL	76		



ENCUESTAS VIRTUAL

ITEMS POR ENCUESTAS	EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN	4	0	0
SERVICIO	4	0	0
INFORMACIÓN	3	1	0
TOTAL	4		



ANÁLISIS:

El análisis de las encuestas, para el mes de marzo, muestran un total de 3084 encuestas, (3084 físicas y 4 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.

Fidelización

Para el área de fidelización de clientes, se prestó una asistencia presencial y virtual, en el mes de marzo se respondieron (32) solicitudes presenciales de las cuales veinticinco (25) renovaron como persona natural y siete (7) cerraron por temas económicos y virtualmente se realizó seguimiento a los de ventiseis (26) solicitudes recibidas vía correo electrónico y se contactaron por teléfono para concientizarlos de los beneficios y servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Facatativá, de los cuales se logró renovar a veinte (20) usuarios y los seis (6) restantes cancelaron su matrícula por situación económica.

Cordialmente



MARÍA DEL CARMEN GARCÍA LÓPEZ
Directora de Desarrollo Institucional