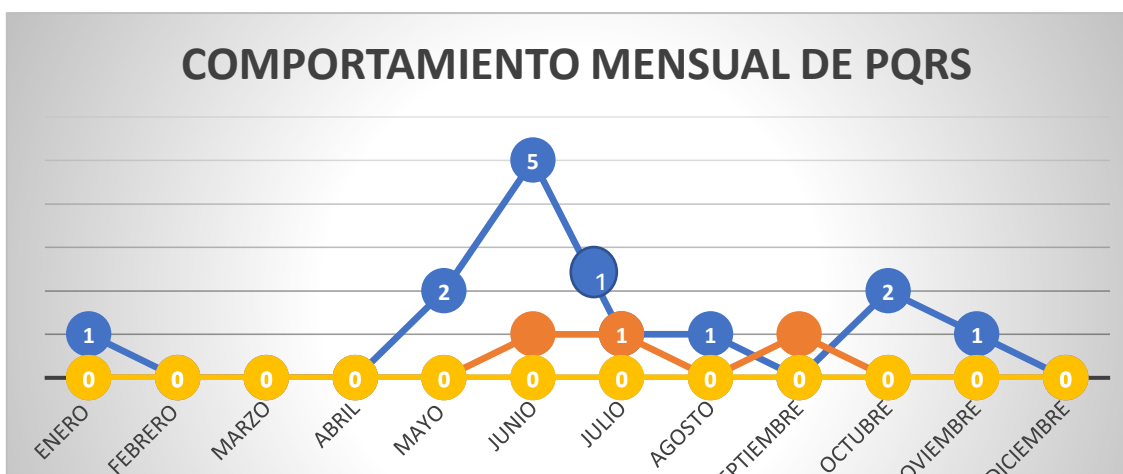


Dando cumplimiento a lo establecido en el proceso del área de PQRS se da conocimiento del informe anual del 2020 evidenciando las causales por las cuales se produjo la inconformidad de ciertos usuarios ante los servicios que presta la cámara de comercio de Facatativá y sus regionales, esto con el fin de hacer el seguimiento respectivo analizando e implementando estrategias que logren minimizar los riesgos y así poder realizar el mejoramiento continuo de nuestros servicios para el bienestar de nuestros clientes.

1. Comportamiento mensual PQR'S

MES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIONES
ENERO	1	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	2	0	0	0
JUNIO	5	1	0	0
JULIO	1	1	0	0
AGOSTO	1	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	1	0	0
OCTUBRE	2	0	0	0
NOVIEMBRE	1	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	13	3	0	0
%	81,25%	18,75%	0,00%	0,00%

Grafica de comportamiento de las PQRS 2020.



Análisis: De acuerdo con lo reflejado en la tabla se puede evidenciar que en los meses de febrero, marzo, abril y diciembre no se presentó ningún tipo de PQRS obteniendo un 100% de favorabilidad en la prestación de los servicios, de igual manera se observa que junio fue el mes con mayor índice de inconformidades, esto debido a la alta afluencia de público que para la época se da a consecuencia de la fecha límite de renovación del registro mercantil cuyo plazo máximo era hasta el 30 de junio del 2020, se refleja que la mayoría de PQRS interpuestas por los usuarios fueron quejas con 81.25% donde la inadecuada comunicación e información dada por los funcionarios ocasionaron este tipo de inconformidades; de igual forma se recibieron tres (3) reclamos equivalentes al 18.75% de las PQRS.

La cámara de comercio de Facatativá realizó el seguimiento respectivo de cada una de las PQRS dándole el tratamiento según los protocolos y los procesos establecidos por la entidad, de igual forma se tomaron las medidas correctivas del caso para la no repetición de este tipo de inconformidades manifestadas por los usuarios y el mejoramiento continuo de cada uno de los servicios prestados para la satisfacción plena de nuestros clientes.

2. Seguimiento y Control PQR'S

N°	FECHA	MOTIVO DE LA PQRS	PQRS	USUARIO	FUNCIONARIO	AREA	SEDE
1	20/01/2020	Inadecuada atención del funcionario hacia el usuario	QUEJA	Flor Roció Riaño	Edward Novoa	Registro	Facatativá
2	6/05/2020	Inadecuado manejo de la información vía telefónica	QUEJA	Lizeth Veloza	Daniel Arenas	Dirección Institucional	Facatativá
3	15/05/2020	Suplantación del cargo de un funcionario	QUEJA	Diana Martínez	Cristian Serrato	Registro	Facatativá

4	10/06/2020	Inadecuado servicio en la información prestada en el chat.	QUEJA	Jonatan Gamboa	Brayan Galeano	Dirección Institucional	Facatativá
5	18/06/2020	Inadecuado manejo de la información.	QUEJA	Diana Carolina Melo	No identificado	Registro	Facatativá
6	23/06/2020	Inadecuada información y atención al usuario en el chat	QUEJA	Juan José Ríos Cantor	Leidy Carrillo	Registro	Facatativá
7	23/06/2020	Inadecuada información del funcionario hacia el usuario en el chat	QUEJA	Luis Murillo	Karime	Dirección Institucional	Facatativá
8	23/06/2020	Demora en los tiempos de respuesta e inadecuada comunicación.	QUEJA	Semana Ruiz	Leidy Carrillo	Registro	Facatativá
9	23/06/2020	Dificultades en la plataforma para realizar el tramites	RECLAMO	Andrés Montañez	N/A	Dirección Institucional	Facatativá
10	10/07/2020	Inapropiada atención y servicio por parte del funcionario	QUEJA	Anónima	Javier Nieto	Registro	Pacho
11	31/07/2020	Dificultades en la plataforma para realizar el tramites	RECLAMO	Carol Vannesa Ortiz	N/A	Dirección Institucional	Facatativá
12	6/08/2020	Inadecuada atención del funcionario hacia el usuario	QUEJA	Ana Maria Lozada	Edward Novoa	Registro	Facatativá
13	18/09/2020	Mala interpretación del usuario acerca de	RECLAMO	Julián Calderón	N/A	Desarrollo y promoción	Facatativá

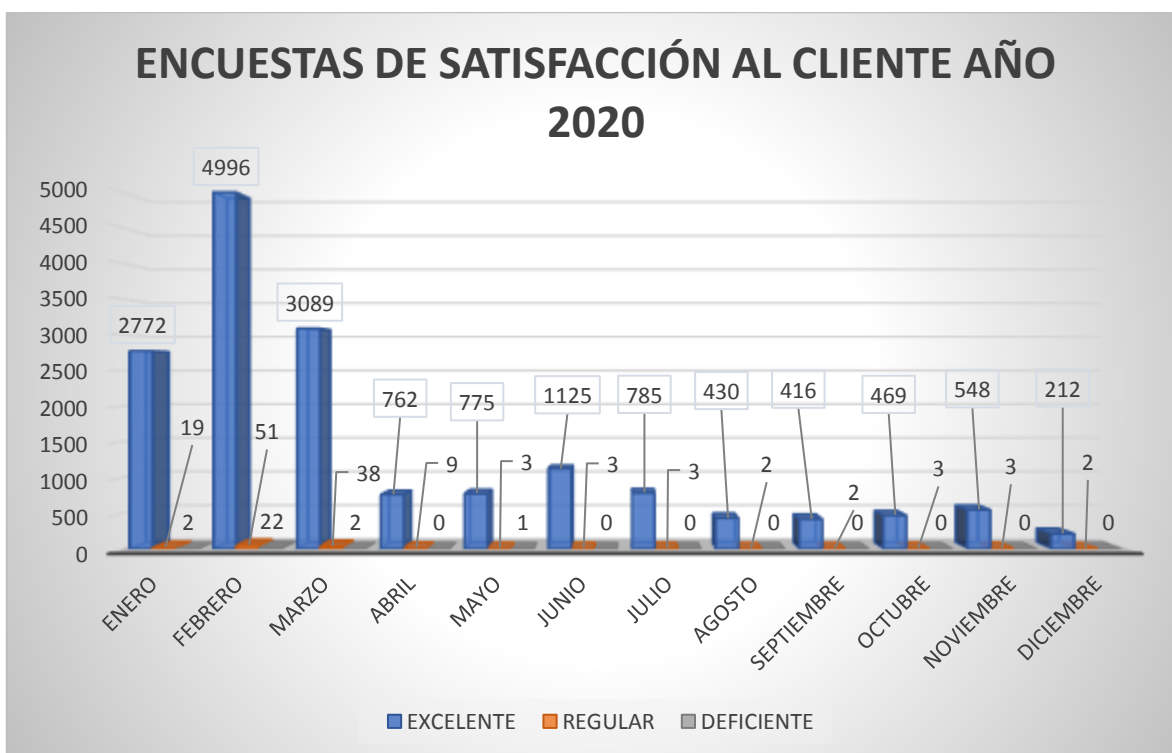
		los cursos virtuales.					
14	19/10/2020	Sugerencia de precauciones en la conducción de la cámara móvil.	QUEJA	José Elmer Mahecha	N/A	Coordinación Territorial	Facatativá
15	26/10/2020	Inadecuada atención y demora en los tiempos de respuesta en los tramites presenciales	QUEJA	Julián Rodríguez	NO IDENTIFICADO	Registro	Facatativá
16	6/11/2020	Inadecuada asesoría de los canales virtuales para la realización de un tramite	QUEJA	Ariel Arias Walteros	Ing. Hernán Pulido	Dirección Institucional	Facatativá

Análisis: para el año 2020 se obtuvo un resultado de 16 PQRS en total donde el 43.7% de estas fue ocasionado por el inadecuado manejo de la información dada por los funcionarios a través de los diferentes canales de comunicación, el 25% de inconformidades se ve reflejada en la mala atención dada a los usuarios y el no uso correcto de los protocolos de atención al cliente, el 18.7% manifestó que tuvo problemas en la plataforma para realizar los trámites virtuales y el 12.5% restante da a conocer que los tiempos de espera para realizar cualquier tipo de trámite es muy extenso y prolongado.

3. ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

MESES	TOTAL, DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE	TOTAL, DE ENCUESTAS EXCELENTES	TOTAL, DE ENCUESTAS REGULAR	TOTAL, DE ENCUESTAS DEFICIENTES	TOTAL, DE PREGUNTAS DE ATENCION, INFORMACION Y SERVICIO
ENERO	2.793	2.772	19	2	8.379

FEBRERO	5.069	4.996	51	22	15.207
MARZO	3.129	3.089	38	2	9.387
ABRIL	771	762	9	0	2.313
MAYO	779	775	3	1	2.337
JUNIO	1.128	1.125	3	0	3.384
JULIO	788	785	3	0	2.364
AGOSTO	432	430	2	0	1.296
SEPTIEMBRE	418	416	2	0	1.254
OCTUBRE	472	469	3	0	1.416
NOVIEMBRE	551	548	3	0	1.653
DICIEMBRE	214	212	2	0	642
TOTAL	16.544	16.379	138	27	49.632
%		99,01%	0,83%	0,16%	

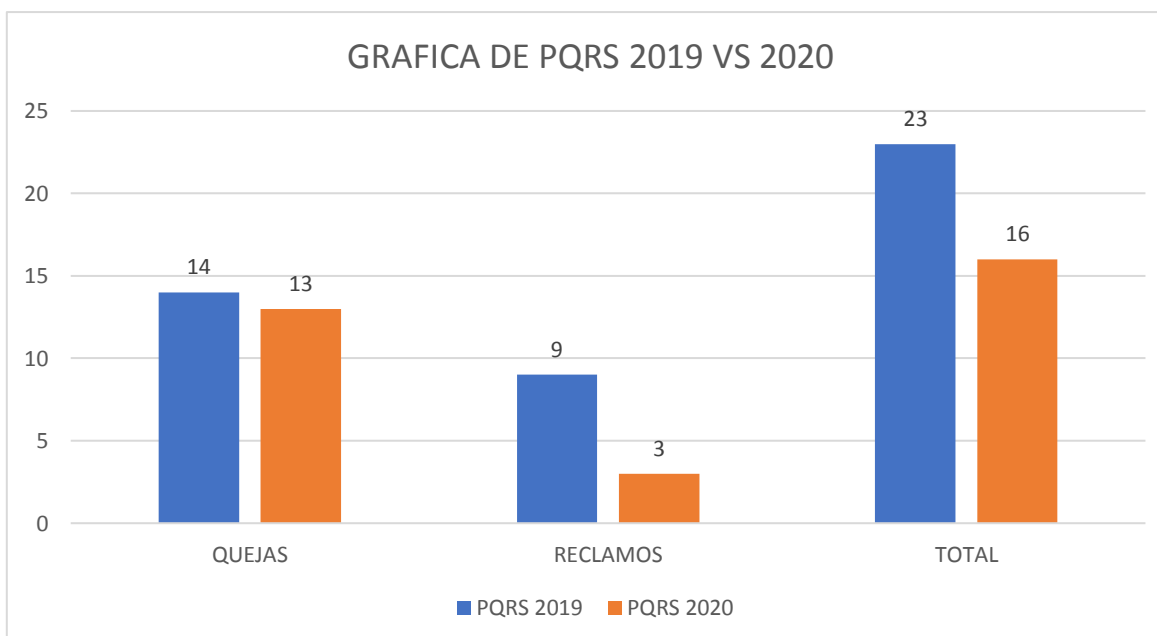


Análisis: las encuestas de satisfacción del cliente reflejan que el 99.17% de los usuarios esta satisfechos y tienen una opinión positiva de los servicios que presta la entidad, se evidencia un 0.67% calificado como irregular y un 0.16% como deficiente donde la mayoría de los usuarios manifiesta demasiada demora en los tiempos de espera para realizar cualquier tipo de trámite, como medida correctiva se viene trabajando en la capacitación de más personal para evitar al máximo este tipo de dificultades.

ITEM	ENCUESTAS 2019		ENCUESTAS 2020
EXCELENTE	99,59%	VS	99,17%
REGULAR	0,30%	VS	0,67%
DEFICIENTE	0,11%	VS	0,16%

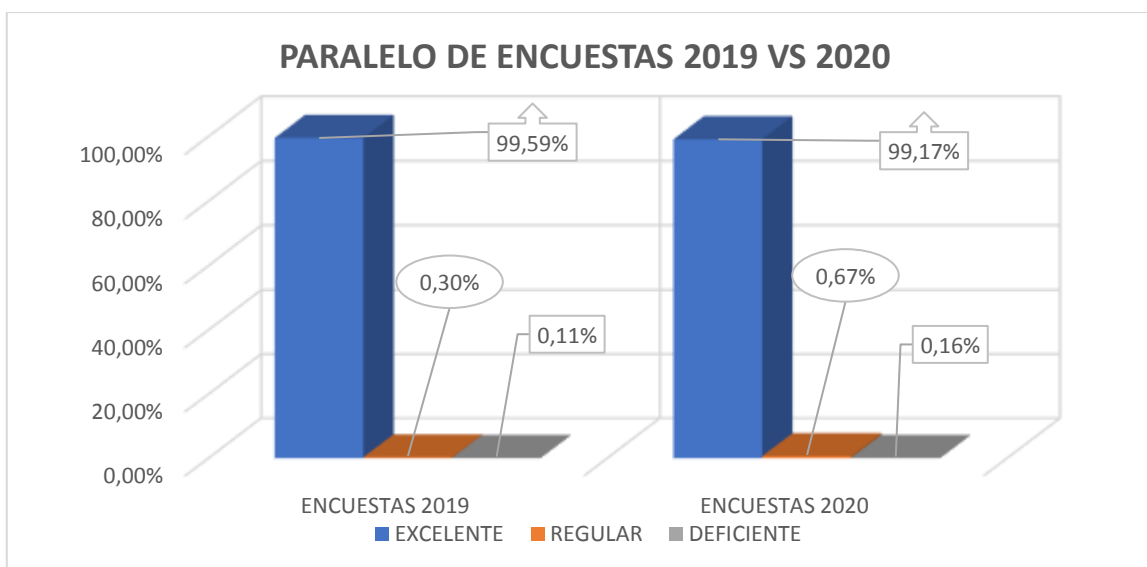
4. COMPARATIVO DE PQRS AÑO 2019 VS 2020

PARALELO DE PQRS 2019 VS 2020		
QUEJAS 2019 = 14	VS	QUEJAS 2020 = 13
RECLAMOS 2019 = 9	VS	RECLAMOS = 3
SUGERENCIAS 2019 = 0	VS	SUGERENCIAS 2020 = 0
TOTAL, DE PQRS 2019 = 23	VS	TOTAL, DE PQRS 2020 = 16



Análisis: se evidencia una disminución de las PQRS en un 30.5% con respecto al año 2019 donde los reclamos fueron el factor que tuvo mayor favorabilidad con respecto al año 2019, lo cual refleja que la cámara de comercio de Facatativá viene mejorando continuamente en los servicios y que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con las labores realizadas por la entidad.

5. Comparativo de encuestas año 2019 vs 2020



Análisis: se evidencia que el 99.38% de los usuarios encuestados tienen una opinión positiva en cuanto a la atención, información y servicios que presta la Cámara de Comercio de Facatativá y sus regionales (PACHO FUNZA VILLETA) en los años 2019 y 2020 dando como resultado una alta calificación en excelencia; para los resultados de regularidad y deficiencia se obtuvo una medición de menos del 1% lo cual demuestra que el trabajo los procesos y servicios que presta la entidad llenan las expectativas de nuestros clientes y alcanzan los más altos estándares de calidad brindando un servicio eficiente rápido y oportuno, de igual forma se realizó el seguimiento respectivo de las encuestas que obtuvieron mala calificación para tomar las medidas necesarias y así poder lograr la satisfacción total de nuestros usuarios.

