

# PRESENTACIÓN

**PQRSF TERCER**

**TRIMESTRE 2021**

Para la Cámara de Comercio de Pasto es importante dar cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, Se presenta este informe el cual incluye peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias recibidas durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2021.

Como mecanismo de retroalimentación, la Cámara de Comercio de Pasto tiene en cuenta la percepción de sus usuarios respecto de los servicios prestados mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; es así como el Procedimiento P-GC-007 (Atención de PQRSF) establece los lineamientos necesarios para atender, responder y dar trámite oportuno a las solicitudes presentadas por los usuarios.

La atención y tratamiento de PQRSF permite identificar tanto las falencias en el servicio como las oportunidades para mejorar, por ello la organización orienta sus esfuerzos en formular acciones que sean coherentes con las razones expresadas en las mismas, que a su vez generen procesos de mejora continua.

1. **OBJETIVO:** Realizar el análisis respectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2018 en la organización con el fin de tomar acciones encaminadas a subsanar errores, prevenir riesgos y mejorar nuestro servicio continuamente.

# DEFINICIONES:

**Felicitación:** Manifestación por parte del cliente para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del servicio o persona que lo atendió.

**Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, solicita a la empresa de manera verbal y/o escrita el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos y formular consultas.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Organización, en desarrollo de las funciones o respecto a las condiciones de la prestación del servicio.

**Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita hecha por un usuario para incidir en el mejoramiento de la institución cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los servicios prestados por la entidad.

**PQRSF:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**Usuario**: Persona natural o jurídica que utiliza el sistema de PQRSF.

**Canales de recepción:** medios dispuestos por la Cámara de Comercio de Pasto, para la presentación de PQRSF. (Buzón de sugerencias, página web).

**3. DESARROLLO**

**3.1 Número de solicitudes presentadas en el periodo**

Para el tercer trimestre del año 2021, se recibió un total de 53 solicitudes por medio de los buzones que se encuentran ubicados en la sede principal de la cámara de comercio y la plataforma de ISOTools para su respectivo tramite, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

|  |
| --- |
| II Trimestre |
| Tipo de Solicitud | **Número de solicitudes** | **Porcentaje** |
| Felicitación | 1 | 1,89% |
| Petición | 31 | 58,49% |
| Queja | 4 | 7,55% |
| Reclamo | 16 | 30,19% |
| Sugerencia | 1 | 1,89% |
| Total general | **53** | 100% |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

Como resultado se observa que el 58,49% de las solicitudes que se recibieron durante este periodo de tiempo corresponde a peticiones, seguido de un 30,19% correspondiente a reclamos, un 7,55% representa las quejas recibidas y por último encontramos las felicitaciones y sugerencias con porcentaje de 1,89% para cada uno.

A continuación, se representa el comparativo de solicitudes recibidas por cada mes dependiendo del tipo de solicitud:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de solicitud | Julio | Agosto | Septiembre | Total  |
| Felicitación | - | 1 | - | 1 |
| Petición | 10 | 13 | 8 | 31 |
| Queja | - | 3 | 1 | 4 |
| Reclamo | 6 | 6 | 4 | 16 |
| Sugerencia | 1 | - | - | 1 |
| Total  | **17** | **23** | **13** | **53** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**3.2 Número de solicitudes por cada departamento**

De un total de 53 solicitudes presentadas durante el tercer trimestre de año 2021, 24 de estas se direccionaron a asesoría, seguido por 14 solicitudes que se registraron en la categoría “otros”, 5 solicitudes se dirigieron a una sección no especificada, 4 a caja e inscripciones para cada una y por último 1 solicitud se presentó a orientación y seccional Tuquerres para cada una.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable tratamiento PQRSF | Numero de PQRSF |
| - | 5 |
| Asesoría  | 24 |
| Caja | 4 |
| Inscripciones  | 4 |
| Orientación  | 1 |
| Otros | 14 |
| Seccional Tuquerres | 1 |
| Total general | **53** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

A continuación, se relaciona el número de solicitudes recibidas en cada mes por departamento:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Responsable de tratamiento a la PQRSF | Julio | Agosto | Septiembre | Total general |
| - | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Asesoría | 8 | 12 | 4 | 24 |
| Caja | 1 | 3 | - | 4 |
| Inscripciones | 2 | - | 2 | 4 |
| Orientación | - | 1 | - | 1 |
| Otros | 4 | 6 | 4 | 14 |
| Seccional Tuquerres | 1 | - | - | 1 |
| Total general | **17** | **23** | **13** | **53** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**4. CANALES DE INFORMACION**

Con el fin de facilitar el proceso de radicación de PQRSF, la Cámara de Comercio de Pasto tiene diferentes medios de comunicación, entre los cuales se encuentran:

* Buzones de sugerencia físicos: presentes en diferentes áreas y sedes de la Cámara de Comercio de Pasto.
* Módulo de atención en el Centro de Atención Empresarial.
* Página web.
* Unidad de correspondencia.

Las solicitudes presentadas por los diferentes medios de recepción que dispone la Cámara de Comercio de Pasto a sus usuarios tuvieron un promedio de respuesta es de 12 días.

Cada registro presentado debe ser atendido por los funcionarios encargados en cada dependencia y dejar los registros correspondientes en la plataforma Isotools.

**Realizado por**: Yaneth Ibarra.